



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
MUNICIPALIDAD SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, AÑO 2021

**Línea de investigación:**

**Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de alta dirección

**Autora:**

Vásquez Mego, Mónica Lizeth

**Asesor:**

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo  
(ORCID: 0000-0002-3368-9102)

**Jurado:**

Flores Palomino, Floresmilo

Riveros Cuellar, Alipio

Vargas Rubio, Carlos Eleuterio

**Lima - Perú**

**2023**

### **DEDICATORIA**

En primer lugar expresar mi agradecimiento a Dios por guiarme en cada paso de este proyecto y por poner en mi camino personas que me ayudaron a reforzar conocimiento pero sobre todo que me motivaron a rendirme.

También quiero dedicar este proyecto a mi esposo, Jonathan Chumpitaz, quien con su apoyo incondicional y motivación permanente, he podido dar un paso más en mi carrera profesional. A mis padres, Javier y Rocío quienes con su ejemplo de superación constante me impulsan a siempre crecer en todos los ámbitos de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento al Mg. Sánchez Camargo, Mario Rodolfo por sus valiosas y constructivas sugerencias durante la planificación y desarrollo de este trabajo de investigación. Así mismo por su disposición a dar su tiempo tan generosamente ha sido muy apreciada por mi persona.

Así mismo un agradecimiento especial a mi hermana Cecilia Vásquez Muñante, por su apoyo contante e incondicional, y por los consejos siempre en el momento oportuno.

## Índice de contenido

Resumen	ii
Resumo	vi
I. Introducción	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Descripción del problema	9
1.3. Formulación del problema	11
- Problema general	11
- Problemas específicos	11
1.4. Antecedentes	11
1.5. Justificación de la investigación	18
1.6. Limitaciones de la investigación	19
1.7. Objetivos de la investigación	20
- Objetivo general	20
- Objetivos específicos	20
1.8. Hipótesis	20
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1 Marco conceptual	22
III. MÉTODO	37
3.1 Tipo de investigación	39
3.2 Población y muestra	40
3.3 Operacionalización de variables	43
3.4 Instrumentos	45
3.5 Procedimientos	47
3.6 Análisis de datos	48
3.7 Consideraciones éticas	49
IV. RESULTADOS	50
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
VI. CONCLUSIONES	71
VII. RECOMENDACIONES	74
VIII. REFERENCIAS	75
IX. ANEXOS	81

**Índice de tablas**

Tabla 1 Distribución de la muestra de estudio	42
Tabla 2 Operacionalización de la variable 1. Gestión del talento humano	44
Tabla 3 Operacionalización de la variable 2. Desempeño laboral	45
Tabla 4 Escala de Likert	46
Tabla 5 Distribución de la frecuencia de la variable 1. Gestión del talento humano	50
Tabla 6 Distribución de la frecuencia de la dimensión selección de personal	51
Tabla 7 Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitación del personal	53
Tabla 8 Distribución de la frecuencia de la dimensión evaluación del desempeño	54
Tabla 9 Distribución de la frecuencia de la de la variable 2. Desempeño laboral	56
Tabla 10 Grado de relación según coeficiente de correlación	58
Tabla 11 Coeficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral	60
Tabla 12 Contraste de la hipótesis específica 1	61
Tabla 13 Contraste de la hipótesis específica 2	62
Tabla 14 Contraste de la hipótesis específica 3	63
Tabla 15 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1. Gestión del talento humano	82
Tabla 16 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2. Desempeño laboral	82
Tabla 17 Fiabilidad de gestión del talento humano	95
Tabla 18 Fiabilidad del desempeño laboral	96

## Índice de figuras

Figura 1. Árbol de problemas	10
Figura 2. Gráfico de correlación	40
Figura 3. Diagrama de barras de la variable 1. Gestión del talento humano	50
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión selección de personal	52
Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión capacitación de personal	53
Figura 6. Diagrama de barras de la dimensión evaluación del personal	55
Figura 7. Diagrama de barras de la variable 2. Desempeño laboral	56
Figura 8. Variación del coeficiente de confiabilidad	95

## **Resumen**

En este estudio se planteó como objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño de los servidores públicos de la municipalidad San Martín de Porres. La investigación fue de tipo correlacional con un enfoque de investigación cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal correlacional. La muestra fue de 30 clientes y/o usuarios a quienes se aplicó un cuestionario con la finalidad de obtener información y medir la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad San Martín de Porres. Los resultados obtenidos después de haber sido procesados mediante el programa estadístico SPSS - 26 y haber sido analizada la data, esto nos indican que existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad San Martín de Porres en el 2021, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,702$ ), y considerando que el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,000<0,05$ ).

***Palabras claves:*** gestión del talento humano, desempeño laboral, eficiencia

## Resumo

Neste estudo, o objetivo geral foi determinar a relação entre a gestão do talento humano e o desempenho dos servidores públicos do município de San Martín de Porres. A pesquisa foi do tipo correlacional com abordagem quantitativa, desenho não experimental e desenho transversal correlacional. A amostra foi composta por 30 clientes e / ou usuários aos quais foi aplicado um questionário com o objetivo de obter informações e medir a gestão do talento humano e o desempenho profissional dos servidores públicos do município de San Martín de Porres. Os resultados obtidos após o processamento através do programa estatístico SPSS - 26 e a análise dos dados indicam que existe uma relação positiva entre a gestão do talento humano e o desempenho no trabalho do município de San Martín de Porres em 2021, com coeficiente de correlação de Spearman ( $Rho = 0,702$ ), e considerando que o valor de  $p$  foi menor que o valor de significância ( $p = 0,000 < 0,05$ ).

***Palavras-chave:*** “gestão de talentos humanos, desempenho no trabalho, eficiência”

## I. Introducción

A la gestión del talento humano se le considera mucho más que un proceso de la organización para atraer, motivar o retener personal, o el simple hecho de administrar personas, esto implica un desafío para lograr que las personas que laboran dentro de la institución se sientan y actúen como parte de la institución en sí, así mismo lograr que el personal participe activamente en el proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras dentro de la institución donde laboran. Del mismo modo, la gestión del talento humano es una estrategia empresarial o institucional, donde la finalidad es hacer competitivos a sus trabajadores puesto que están en constante aprendizaje y por medio de sus experiencias hacen que se logre los objetivos, las metas propuestas, logrando el funcionamiento eficiente de la institución. De esta manera las instituciones van entendiendo sobre el impacto positivo de lo importante que es contar con un equipo de trabajadores calificados, comprometidos e involucrados con objetivos de la organización.

El desempeño laboral es uno de los aspectos más relevantes que se debe tomar en cuenta en cualquier institución debido a que es ahí donde se refleja la productividad y eficiencia de los trabajadores. Así mismo la evaluación y análisis de los factores organizacionales que acompañan para un mejor desempeño cobra una gran relevancia en el sector público debido a las implicaciones que conlleva en el servicio que se brinda a la ciudadanía. Además es importante establecer el impacto de algunas áreas de la institución que puedan influir en el desempeño, para ello es prescindible la creación de estrategias para aumentar la productividad y eficiencia de los trabajadores de la institución.

En la “municipalidad San Martín de Porres” , de acuerdo con la investigación realizada se puede identificar que existe una relación positiva entre la “gestión del talento humano y el desempeño laboral” de los servidores públicos. Tal es el caso que hoy en día se busca que el

perfil de un trabajador sea valorado por sus conocimientos, experiencia y aportes que puedan brindar a la institución, con la finalidad de que se pueda desempeñar eficientemente y a su vez contribuyan al cumplimiento de los objetivos planteados por la institución. Así mismo, si bien es cierto que es imprescindible que todo trabajador sea evaluado constantemente, también es importante que sea capacitado conforme las nuevas actualizaciones, con la finalidad de aumentar la productividad de los trabajadores, dando como resultado que los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres reciban un servicio de calidad y en el momento oportuno.

### **1.1. Planteamiento del problema**

La gestión de talento humano se plantea como una de las tendencias más actuales de la gestión organizativa, el cual tiene como finalidad fomentar el desarrollo de conocimiento, capacidades, actitudes y comportamientos acordes a las demandas del sector público que hoy en día se requieren.

La presente investigación tendrá como contexto de estudio la “municipalidad de San Martín de Porres”, ubicada en la ciudad de Lima; en donde se analizará el comportamiento de las variables de “gestión del talento humano y el desempeño laboral del servidor público”, ya que en las instituciones públicas éste es un mecanismo que permitirá impulsar la productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores, permitiendo de esta manera poder solucionar problemas dentro de la organización, además de cumplir con los objetivos institucionales.

En la actualidad se ha observado que la Subgerencia de Recursos Humanos de la “municipalidad de San Martín de Porres” no enfoca sus estrategias de gestión ya que no se ha implementado a nivel institucional una política integrada para fortalecer la gestión de su talento humano con este enfoque, que permita alinear adecuadamente los intereses particulares del personal y los de la institución trayendo como consecuencia limitaciones e ineficiencias en el

desempeño laboral del servidor público y el desarrollo personal, redundando al logro de la misión institucional.

Así mismo; hay que tener en cuenta que no se ha diseñado a nivel institucional el directorio de competencias claves y/o esenciales como parte del proceso de aprendizaje de la organización por ende no están reguladas, lo que dificulta la estandarización del desempeño y desarrollo de las competencias del servidor público que debe implementar con la finalidad de ver una relación entre su crecimiento personal y el cumplimiento de los objetivos de la institución.

En vista de mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos, el presente proyecto de investigación evaluará como incrementa el desempeño laboral con la implementación de una “gestión del talento humano”, proporcionando recomendaciones idóneas con la finalidad de implementar estrategias, modelos, programas, pero sobre todo aportar el insumo necesario para la acertada y eficiente toma de decisiones. Los cuales si se usan de manera provechosa se podrán lograr que se establezca una conexión entre el servidor público y la institución, lo cual repercutirá en beneficio de la población, quienes podrán percibirlo con la productividad.

## **Chile**

Dentro del área de recursos humanos para una institución pública se puede identificar la necesidad de capacitación desde el punto de vista de funcionarios municipales. Además, resulta inevitable plantear estrategias que lleven al mejoramiento continuo de una institución con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados inicialmente.

Así mismo; para Salazar et al. (2020) se requiere que las capacitaciones se desarrollen de manera activa y participativa, con la finalidad de establecer una diferencia en la formación recibida.

En conclusión, los resultados indican que los funcionarios participan en cursos de capacitación para mejorar su desempeño y están propensos a recibir formaciones adicionales, así mismo consideran sus habilidades como idóneas para su eficiente desempeño laboral, sin embargo, consideran que la capacitación mejoraría el trabajo en equipo y liderazgo.

### **Ecuador**

Según Navarrete (2019) en Ecuador, en las instituciones principalmente municipios se puede observar que los servidores públicos que laboran en diferentes áreas muestran una falta de motivación a partir de un entorno de trabajo hostil, debido a una mala comunicación entre los servidores, tomando en cuenta que no existe una retroalimentación constructiva, estos factores causan incumplimiento de los objetivos establecidos en los empleados, lo que obstaculiza el desarrollo organizacional, así mismo; uno de los elementos de mayor importancia en la competitividad es el talento humano.

En conclusión, al tener personal descontento con las actividades que se les asigne y al no sentirse realizados profesionalmente, crece la brecha de poder aumentar su desempeño laboral dentro de la institución.

### **México**

Para Díaz (2019) a nivel institucional en México, se observa que la cultura organizacional es predictora del desempeño laboral de los empleados de las municipalidades, así mismo es importante que cada trabajador conozca sus responsabilidades que se le son asignadas, a fin de una correcta retroalimentación por parte de la institución y así poder reforzar las fortalezas siendo más competentes.

En conclusión, en una institución donde se prestan servicios, atención al usuario y administración de recursos, se asevera que cuanto mejor sea el índice de cultura organizacional,

mejor también será el desempeño laboral que se podrá percibir en los empleados que laboran en las municipalidades

### **Panamá**

Según Mestra y Avilés (2018) actualmente en muchas instituciones panameñas, tanto del sector público como del sector privado, se observa que los procesos de reclutamiento y selección se ejecutan en forma regular, se llevan a cabo de manera deficiente, por omisión de procedimientos e irregularidades de diversa índole.

Es por ello que en las organizaciones, deben tomarse en cuenta los procesos de reclutamiento y selección para el establecimiento de una política de personal permanente en la medida que se consideren los planteamientos teóricos de autores especialistas sobre el tema de gestión del talento humano.

### **Rusia**

Kandalintseva y Kamolov (2019) afirman que el sistema gubernamental en la Federación de Rusia está en el camino de la transformación digital de los asentamientos urbanos los cuales dependen de la eficacia de la gestión de la transición digital a nivel municipal. Así mismo busca la integración de metas, objetivos, recursos organizacionales y presupuestarios como parte de la agenda digital, que determine la preparación del país para prácticas implementación del concepto de ciudades inteligentes.

En conclusión, las municipalidades no deben estar ajenas a los avances tecnológicos que nos permita incrementar el desempeño laboral de los trabajadores.

## **Uruguay**

Para González (2019) en el contexto uruguayo, se evidencia que la disposición de las autoridades municipales se encuentra influenciada por las tradiciones de los principales partidos políticos del país, lo que muchas veces representa un obstáculo para la aplicación de normas. Así mismo, la participación de la ciudadanía y las regulaciones compulsivas que realizan a su gobierno local provocando un enfrentamiento entre los servidores y sus usuarios.

Se puede concluir que, si bien es cierto se puede tener un incremento respecto a la transparencia de la gestión local, también se pueden ver influenciadas las tomas de decisiones de las autoridades por la participación sin medida de la ciudadanía.

## **Zimbabue**

Según Linah (2018) en el contexto de los municipios de Zimbabue, el principal problema radica en torno de la incapacidad de atraer, obtener y sobre todo retener el talento humano experimentado que se desempeña con eficacia, lo que produce que se intensifiquen los desafíos respecto a la prestación de servicios que brindan las municipalidades. Generalmente se culpa al entorno económico por los fracasos de personal, mientras que en realidad son las instituciones que simplemente no cuentan con talento humano necesario para lograr la visión deseada.

En síntesis, se deben formular estrategias de retención de personal idóneo que ayude a las municipalidades al cumplimiento de sus objetivos trazados. Así mismo; se debe mejorar el desempeño de los trabajadores y reducir la rotación laboral.

## **Chancay**

Para Reyes et al. (2020) según la investigación realizada, en la Municipalidad Distrital de Chancay (Huaral - Lima), las organizaciones públicas, en el ámbito nacional, van en un

rumbo contrario a las organizaciones internacionales, ello se ve reflejada en la falta de planes de capacitaciones y de desarrollo profesional de los servidores públicos, así como la falta de un ambiente de trabajo adecuado en algunos de los casos. Son los servidores públicos parte fundamental de las organizaciones públicas y por ende el buen desempeño laboral de ellos se verá reflejada en las ventajas competitivas que puedan desarrollar.

Entonces se puede concluir que si una institución viene desarrollando sus procesos de la misma manera como lo ha realizado hasta la fecha, y no propone realizar cambios en los procesos que implica la gestión del talento humano a través de la “Unidad de Gestión de Recursos Humanos”, con la finalidad de promover una buena gestión, entonces se puede decir que la institución se seguirá desarrollando con procedimientos que no cumplen con los objetivos institucionales, siendo los más perjudicados los ciudadanos quienes son los principales beneficiarios/usuarios.

### **Leoncio Prado**

Según la investigación realizada, en la Municipalidad Provincia de Leoncio Prado (Huánuco), se enfrentan a una serie de problemas como es la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, tales como, falta de comunicación entre las áreas administrativas, inadecuado reclutamiento y selección de los recursos humanos de las instituciones, implementación inadecuada de la estructura organizacional con alta influencia política, excesiva burocracia en los trámites administrativos.

Para López (2019) la institución tiene un compromiso con los usuarios de brindar un servicio de calidad, esto implica la mejora de las condiciones que tienen los ciudadanos a vivir en colectividad las cuales son satisfechas por la institución a través de acciones y tareas que lleva en efecto la administración pública.

Finalmente, se llegó a la conclusión que para mejorar la gestión del talento humano y la calidad de servicio, se debe mejorar las habilidades y competencias laborales de los funcionarios, se debe mejorar la actitud de los jefes inmediatos puesto que se ha observado que el servicio que brinda la institución no es pésimo.

### **San Pablo**

Según Castrejón (2020) la investigación realizada, en la Municipalidad de San Pablo, entidad al servicio de la comunidad, tiene el problema en la selección de personal ya que no se está realizando de acuerdo con el mérito que les corresponde; así mismo las capacitaciones deben ser llevadas a cabo por personal idóneo que cuenten con trayectoria intachable y los conocimientos oportunos.

Se puede concluir que el personal no se está desarrollando eficientemente en el área asignada, por lo que es necesario desarrollar una evaluación de proceso al talento humano con el propósito de optimizar el desempeño de la gestión.

### **Santa Rosa**

Según la investigación realizada, en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, se evidenciar una serie de problemas desde el personal que labora en dicha institución con un bajo desempeño laboral ya que cada vez más se observa que no se cumplen con las actividades encomendadas hasta maltrato entre los mismos compañeros y sobre todo al usuario que acude a la institución.

Así mismo; para Castillo (2020) en la Municipalidad aún no se ha implantado estrategias donde se pueda potenciar las habilidades de los trabajadores siendo nulas las capacitaciones que se impartan al personal.

Por lo tanto, se puede concluir que si no se opta por hacerle frente a las problemáticas diagnosticadas en la institución se tendrá como tendencia contratar personal poco competente, el cual perjudicará los objetivos institucionales.

## **1.2. Descripción del problema**

Los perfiles de los trabajadores no están diseñados bajo el enfoque de gestión del talento humano ni los procesos de selección de personal son efectivos ya que sólo se enfoca a evaluar aspectos cognitivos y experiencia profesional, lo que no constituye una evaluación integral que permita conocer sobre todo el aspecto conductual del futuro servidor público que integrará la municipalidad.

Por otro lado, el proceso de desarrollo del personal no llega a satisfacer las expectativas institucionales, debido a que solo son expositivas y no se articulan con las políticas de gestión de recursos humanos.

Por lo mencionado en los párrafos anteriores, se deja en evidencia que estas son las principales desventajas de no implementar una política de gestión del talento humano, hecho que trae como consecuencia falta de habilidades conductuales, tales como, relacionarse con inteligencia integradora, solucionar problemas con sus compañeros, iniciativa, tolerancia a la frustración, motivación a sus compañeros, adaptación a los cambios, entre otros; que permita a los servidores públicos tomar decisiones asertivas y optimizar su desempeño laboral, pudiendo de esta manera cumplir con los objetivos de la institución dentro de los plazos establecidos.

El diagnóstico de la “Municipalidad San Martín de Porres” es el siguiente: (a) Desconocimiento de un enfoque de gestión basado en el talento humano por parte de los servidores públicos de la municipalidad; (b) Baja competitividad y (c) Quejas y reclamos de los usuarios.

Los servidores públicos desconocen otros enfoques en los cuales se pueden desarrollar los recursos humanos de la institución, lo cual aumentaría el desempeño laboral y los beneficios hacia los usuarios.

Las causas que generan la problemática son las siguientes: (a) Individualismo en el talento; (b) Indecisión en la toma de decisiones y (c) Deficiencia en el trabajo en equipo.

Al desconocer el enfoque basado en la gestión del talento humano, se trabaja en un constante individualismo que impide que se cumplan con los objetivos de la institución.

Todo ello nos conlleva como consecuencia a que en primer lugar los servidores públicos no alineen sus objetivos personales con los de la institución reduciendo su desempeño laboral y en segundo lugar a que los objetivos de la institución no se están cumpliendo.

Para una mayor ilustración del problema de la investigación se elaboró el siguiente árbol de problemas:

**Figura 1.**

*Árbol de problemas*



**CONSECUENCIAS:**

- Los servidores públicos no alineen sus objetivos personales con los de la institución
- Reducción del desempeño laboral.
- Objetivos de la institución no se están cumpliendo.

**PROBLEMAS:**

- Desconocimiento de un enfoque de gestión basado en el talento humano.
- Baja competitividad.
- Quejas y reclamos de los usuarios.

**CAUSAS:**

- Individualismo del talento.
- Indecisión en la toma de decisiones.
- Deficiencia en el trabajo en equipo.

Es así como, alternativas de solución, se debería capacitar y fomentar a los servidores públicos sobre los nuevos enfoques de gestión del talento humano lo que aumentaría su desempeño laboral y así mismo como consecuencia habría mayor satisfacción de los usuarios. Así mismo ante las exigencias del mercado laboral, los trabajadores van a poder aumentar su competitividad fortaleciendo sus objetivos y los de la institución.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **- Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima 2021?

#### **- Problemas específicos**

##### **- Problema específico 1.**

¿De qué manera la selección de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, año 2021?

##### **- Problema específico 2.**

¿De qué manera la capacitación de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, año 2021?

##### **- Problema específico 3.**

¿De qué manera la evaluación del desempeño se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, año 2021?

### **1.4. Antecedentes**

#### **- Investigaciones internacionales**

Según Henriques-Fernández (2020) en su investigación “Indicadores de desempeño de los funcionarios públicos de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADMS),

provincia de Manabí, Ecuador”, tuvo como objetivo principal proponer indicadores para la evaluación del desempeño de funcionarios directivos de Gobiernos Autónomos descentralizados. La evaluación del desempeño se realizó mediante indicadores de forma cuantitativa, los cuales verificaron el comportamiento eficiente, eficaz, transparente, responsable, digno y socialmente comprometido de los funcionarios. Como conclusión, el trabajo de investigación permitió constatar lo importante de la evaluación del desempeño de los funcionarios con la finalidad de aumentar el desempeño laboral de manera integral en la institución.

Para Ramos et al. (2019) en su investigación “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018”, cuyo objetivo general fue conocer la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados del GADM del Cantón Quinsaloma – Ecuador. Fue una investigación cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional. La población y muestra estuvo conformada por colaboradores de la municipalidad. La técnica que se usó para la recolección de información fue la encuesta usando la escala de Likert. Se concluyó que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los colaboradores; consecuentemente un funcionario tiene un mejor desempeño cuando percibe un mejor clima.

De acuerdo a Lozada (2018) en su tesis “Valuación de puestos y su impacto en el rendimiento del talento humano en la Dirección Financiera del GAD Municipalidad de Ambato, tuvo como objetivo general determinar como la valuación de puestos de trabajo incide en el rendimiento del talento humano en la Dirección Financiera del GAD Municipal Ambato – Ecuador”. La investigación tuvo enfoque cualitativo de nivel descriptivo. La población y muestra se consideró la misma por lo que estuvo conformada por 93 trabajadores de la municipalidad. La recolección de información se dio a través de la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó cuestionario. Se concluyó que la reducción o aumento de los salarios de

los funcionarios de la municipalidad, se encuentra en función de la valuación realizada, así mismo es importante diseñar un modelo de recategorización en función del grado ocupacional.

Según Martínez (2018) en su tesis “Análisis de la eficiencia técnica en la gestión municipal y sus factores de influencia. El caso de las Municipalidades de Chile”, Tuvo como objetivo general evaluar el desempeño de la gestión de los gobiernos locales en Chile, a través del análisis de su eficiencia y la determinación de sus factores la influencia incluyendo los de tipo político. La presente investigación presentó un estudio tipo caso, con un análisis de corte longitudinal. Tomando como población las 345 municipalidades de Chile y la muestra cerrándose en 233 municipalidades, debido a lo cual, se analizaron un número total de 1631 observaciones. Como conclusión, en tiempos actuales se puede evidenciar que existen grandes brechas ya sea de las dependen principalmente del Fondo Común Municipal a las son capaces de generar sus propios ingresos.

Según Nthabiseng (2018) en su tesis “Estrategias y prácticas para la gestión eficaz del talento en el municipio metropolitano de Mangaung”, cuyo objetivo principal fue determinar la implementación de estrategias y prácticas en la gestión del talento humano en la Municipalidad Metropolitana de Mangaung – Sudáfrica. Adoptó una metodología de investigación cualitativa. La investigación tuvo a la población y a la muestra como el mismo grupo ya se trató de un pequeño grupo de Gerentes Senior. Se utilizó para obtener información dos técnicas, un cuestionario semiestructurado con preguntas predeterminadas cerradas y abiertas y la entrevista para una mejor perspectiva sobre si y cómo se practica la gestión del talento dentro del municipio. Como conclusión se debe fomentar las capacitaciones para que todo el personal interesado puede asistir, así mismo se llegó a identificar las brechas existentes entre las prácticas y estrategias con la gestión del talento humano.

Para Gruezo (2017) en su tesis “Análisis del desempeño laboral de la Dirección de Gestión de Planificación y proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

Cantón Rioverde”, tuvo como objetivo principal analizar el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Dirección de Planificación y Proyectos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rioverde - Ecuador. El enfoque metodológico que se empleó fue básica, descriptiva y explicativa. La población y la muestra de estudio estuvieron conformada por servidores públicos y usuarios, en un total de 11 y 96 respectivamente. Así mismo, en esta investigación se utilizó la encuesta como medio de obtención de datos. Se concluye que los servidores que laboran en la Dirección donde se llevó a cabo la investigación presentan bajos niveles de cumplimiento y responsabilidad en los objetivos, misión y visión institucional lo que dificulta una gestión laboral eficiente.

De acuerdo con Al y Abu-Naser (2016) en su investigación “La realidad de los métodos modernos aplicados en procesos de evaluación del desempeño de los empleados en los Municipios de la Franja de Gaza - Palestina”, su objetivo principal fue identificar la realidad de los métodos modernos aplicados en el proceso de evaluación del desempeño de los empleados. Se utilizó el método de censo completo de estudio comunitario. La población y muestra estuvo compuesta por empleados que ocupan puestos de supervisión haciendo un total de 524. Como conclusión existen diferencias significativas entre las aplicaciones de métodos modernos en las evaluaciones de desempeño de los empleados en los municipios, así mismo hubo relación significativa entre la retroalimentación y la aplicación de evaluaciones de desempeño de los empleados en los municipios de la Franja de Gaza.

#### **- Investigaciones nacionales**

Para Ananias (2020) en su tesis “La gestión del talento humano en la Municipalidad Metropolitana de Lima”, el objetivo general fue analizar cuáles son las características de la gestión del talento humano en la Municipalidad Metropolitana de Lima. El método de investigación fue inductivo, de paradigma interpretativo y de enfoque cualitativo. La población

estuvo conformada por 03 trabajadores de la Municipalidad, a fin de aplicar la entrevista semi estructurada como técnica de recolección de información, así como se utilizó la guía de entrevista como instrumento con la finalidad de registrar las impresiones, percepciones y emociones de los participantes. Como conclusión del estudio realizado, es que es necesaria la participación activa de los servidores para que ellos logren un aprendizaje siguiendo los requerimientos actuales. Así mismo, que la selección de personal que ingresan a la institución no se ajusta al perfil que se requiere.

Según Saldívar (2020) en su tesis “Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban, 2020”. La tesis presentó un tipo de investigación básica, cuantitativa, correlacional y un diseño no experimental. Así mismo; la población 1 como la muestra 1 estuvo conformada por el total servidores de la Municipalidad siendo 35 personas. Y la población 2 conformada por personas entre los rangos de edad de 20 a 54 años del Distrito de Chimba siendo 3097 individuos y la muestra 2 se consideró el 95 % considerando a 196 personas. Además, como técnica de recolección de datos se utilizó a la encuesta, siendo el cuestionario el instrumento utilizado. Como conclusión, la gestión de talento humano fue calificada como regular por los servidores y la calidad de servicio se calificó como regular por los usuarios.

De acuerdo con Galeano (2019) en su tesis “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios al Ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2019, cuyo objetivo general fue determinar, de qué manera impacta la gestión del talento humano en la calidad de servicios al ciudadano que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco – periodo 2019. La investigación tuvo el diseño no experimental de corte transversal - descriptivo - correlacional”. La investigación tuvo dos tipos de población, los trabajadores propios de la municipalidad y los usuarios, 619 y 670 respectivamente. Así mismo; la muestra fue de tipo

probabilístico constando de 237 personas. Además, se utilizó como recolección de datos técnicas como la entrevista, encuesta y observación. Como conclusión: se comprobó el impacto que provoca la gestión del talento humano en la calidad de servicios al ciudadano que brinda la Municipalidad Provincial de Huánuco durante el periodo del 2019.

Para Maldonado (2019) en su tesis “Nivel de gestión del Talento Humano en las Municipalidades Distritales de Quilcas y Quichuay, provincia de Huancayo en el año 2019”, tuvo como objetivo general determinar la diferencia entre el nivel de gestión del Talento del talento humano en las municipalidades distritales de Quilcas y Quichuay. La investigación tuvo como diseño un tipo básico, descriptivo, con enfoque cuantitativo y transversal. La población y muestra estuvo compuesta por 32 trabajadores que desarrollan diferentes funciones. El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario y como técnica se empleó la encuesta, teniendo soporte la escala de Likert; se trabajó con la prueba de U de Mann-Whitney, usando el programa estadístico SPSS 24. Como conclusión principal fue que no existe una diferencia significativa entre el nivel de gestión del talento humano en las Municipalidades Distritales de Quilcas y Quichuay, Provincia de Huancayo en el año 2019.

Según López (2018) en su tesis “Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la Provincia de Leoncio Prado”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. “Fue una investigación básica, de nivel descriptivo y correlacional. Así como el diseño fue es no experimental: transversal. La población estuvo constituida por 180 funcionarios y 530 usuarios de la Municipalidad. La muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose 282 usuarios. Para la obtención de información se aplicó dos encuestas la primera sobre la gestión del talento humano, y la segunda sobre la calidad de servicios públicos. Las conclusiones a las que se llegó este estudio,

fue que si existe una relación significativa de la gestión del talento humano con calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Conforme a Silva (2018) en su tesis “Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2016”, cuyo objetivo fue determinar si la gestión administrativa se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, período 2016. Fue una investigación básica, de nivel descriptivo y correlacional. El diseño fue no experimental: transversal: correlacional. La población estuvo representada por 103 servidores administrativos de la Municipalidad; así mismo la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores de la Municipalidad en mención. Para reunir los datos de investigación se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario utilizando la escala de Likert. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, período 2016.

De acuerdo a Chong (2017) en su tesis “La Motivación y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana – periodo 2014”, tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana el año 2014. Dicha investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por trabajadores que se encuentran en planilla, un total de 300 personas. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario, además la información recolectada fue procesada en programa estadístico SPSS Windows. Se concluye que el desempeño laboral mide las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y que la motivación influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana.

### **1.5. Justificación de la investigación**

La presente investigación permitirá el fortalecimiento de la gestión de recursos humanos, ya que como propuesta se rediseñará las normas, procesos y procedimientos para la implementación del enfoque de la gestión del talento humano que coadyuvarán al logro de objetivos institucionales, priorizando por una evaluación de manera constante el desempeño laboral, garantizando de esta manera la mejora de la gestión de los recursos humanos de la municipalidad en mención.

#### **Justificación teórica**

La investigación trata de dos teorías del conocimiento. Las cuales son: Primera, la gestión del talento humano propuesta por Idalberto Chiavenato en el 2009, tomando en cuenta sus dimensiones como selección de personal, capacitación de personal y evaluación de desempeño, con la finalidad de obtener los objetivos propuestos.

La Segunda, desempeño laboral, propuesto por Stephen Robbins y Timothy Judge en el 2013, donde proponen las dimensiones tales como, la capacidad laboral, el desenvolvimiento y el perfil del trabajador con la finalidad de lograr las expectativas personales e institucionales.

Dichas teorías serán de mucha relevancia para comprender la problemática concerniente a la gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral; así mismo, servirá de base fundamental para establecer los indicadores de la investigación a realizar.

#### **Justificación práctica**

El presente proyecto de investigación es práctica ya que tiene tendencia a solucionar los problemas que influyen en el desempeño de los servidores públicos de la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, proponiendo estrategias que contribuyan a resolverlo. El análisis del talento humano se utilizará para identificar, categorizar y analizar las percepciones que

tienen los integrantes de la organización en un determinado período de tiempo, valiéndose de métodos de recolección de información.

Los indicadores y resultados que se obtengan de la presente investigación serán la base para que en las Entidades Públicas tomen conciencia y consideren implementar prácticas saludables para mejorar el desempeño laboral de sus servidores.

### **Justificación metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acudirá a la formulación de los instrumentos a fin de medir la variable 1 gestión del talento humano y su repercusión en la variable 2 desempeño laboral. Es así que, para lograr los objetivos propuestos en la presente investigación, se recurrirá al empleo de técnicas de recolección de información tales como las encuestas, con la finalidad de analizar posibles soluciones.

El instrumento a utilizar es el cuestionario y la técnica es la encuesta, con la cual se pretende conocer cómo influye el talento humano sobre el desempeño en las labores de los servidores públicos y en su toma de decisiones en la organización.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones presentadas en el presente proyecto de investigación será el tiempo para poder cumplir con las actividades programadas debido a los horarios de trabajo del personal que será parte de la muestra; así mismo la disponibilidad de los funcionarios y/o usuarios ya que por la nueva cuarenta que se ha instalado en el Perú debido a la pandemia del COVID-19, se podría retrasar la recolección de información requerida para el análisis respectivo.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **- Objetivo general**

Determinar si la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

### **- Objetivos específicos**

- **Objetivo específico 1.**

Determinar si la selección de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

- **Objetivo específico 2.**

Establecer si la capacitación de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

- **Objetivo específico 3.**

Establecer si la evaluación de desempeño se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

## **1.8. Hipótesis**

### **- Hipótesis general**

La gestión del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

### **- Hipótesis específicas**

- **Hipótesis específica 1.**

Existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

- **Hipótesis específica 2.**

Existe relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

- **Hipótesis específica 3.**

Existe relación entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Marco conceptual**

#### **2.1.1 Enfoque teórico de la variable 1. Gestión del talento humano**

##### **Teoría de la motivación y personalidad de Abraham Maslow (1991)**

La siguiente teoría se vincula con la presente investigación sobre la gestión del talento humano, puesto que se basa en el deseo de superación que tiene el ser humano a través de la motivación y la personalidad mediante la satisfacción de sus necesidades, las que están relacionadas con sus conductas, que cuando se ven satisfechas aparecen otras hasta llegar a la autorrealización y la trascendencia como la mayor aspiración personal.

Según Maslow (1991) quien propone la teoría de la motivación, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de autorrealización. Mientras que la teoría de la personalidad tiene dos principios importantes, nuestras necesidades que son lo que buscamos a lo largo de nuestra vida y nuestras experiencias, o lo que vendrían a ser, el conjunto de acontecimientos que se van desarrollando en esa búsqueda incesante e inalcanzable.

Para concluir, por lo general una persona que está laborando en una institución va a estar preocupada por recibir un salario por su trabajo, sin embargo no solo necesita un salario por parte de su empleador; sino que le proporcione las condiciones para poder cumplir con sus funciones y así cada vez que sus necesidades se vean realizadas siempre va a querer más hasta llegar a la autorrealización.

### **Teoría general de los sistemas de Ludwing Von Bertalanffy (1989)**

La teoría general de los sistemas se vincula con la gestión del talento humano ya que esta teoría busca identificar y facilitar formas de interacción y acoplamiento entre las personas y los sistemas organizacionales, hacia la competitividad y sostenibilidad en entornos cambiantes.

Según Bertalanffy (1989) los sistemas son un conjunto de relaciones de intercambio con el ambiente por medio de múltiples interacciones, también precisa que el único modo de estudiar las organizaciones es en base a sistemas de variables mutuamente dependientes.

Así mismo; define a la organización como un organismo creado por personas, el cual para su permanencia en el ambiente competitivo, debe mantener una dinámica de interacción en forma dual, de tal manera que lo influya y sea influido por éste.

En conclusión, se debe entender que una organización está ligada en toda su infraestructura, todas sus áreas son interdependientes, recíprocamente relacionadas y están en permanente contacto con el medio que los rodea con un mismo objetivo, con la finalidad de generar confianza y nuevos estados de adaptación.

### **Teoría Y de Douglas MacGregor (1960)**

La teoría Y se relaciona con la presente investigación sobre la gestión del talento humano, ya que es una dirección de como dirigir a los trabajadores, basados en supuestos más adecuados sobre la organización y la motivación del personal.

Para McGregor (1960) este proceso está basado fundamentalmente en la creación de oportunidades, liberación de las potencialidades, disolución de obstáculos, fomento del desarrollo y ofrecimiento de directrices.

Así mismo hace énfasis en la motivación y en la necesidad de superación de los trabajadores; quienes, son considerados como seres humanos que piensan, sienten y no solo

son vistos como objetos que ejecutan una actividad laboral, no son meros repetidores de procedimientos mecánicos, dedicados sólo a cumplir una labor aislada de sus intereses personales y profesionales y cuyo fin es el de percibir una remuneración; como propone la Teoría X en contraposición. Además, permite que el desarrollo de los trabajadores sea en ambientes seguros y agradables.

En conclusión, la teoría propuesta por MacGregor respalda la investigación de manera favorable ya que la teoría Y permite que los trabajadores impulsen su aprendizaje y desarrollo personal y profesional, desempeñando sus funciones eficientemente.

### **Definición de la variable 1. Gestión del talento humano**

Los autores Torres y Torres (2017) plantearon que es una canal de comunicación entre los trabajadores y la institución; así mismo es aquella que involucra la participación interactiva de los miembros que conforman una organización y visualiza que las personas necesitan capacitación y motivación personal para conseguir los objetivos institucionales planteados.

De acuerdo a Vallejo (2016) es aquella que requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento al personal, además de formar una base de datos confiable para la toma de decisiones; así mismo que el personal se sienta comprometido con la institución con la finalidad de que se pueda lograr productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para Mora (2012) es una herramienta estratégica indispensable para afrontar los nuevos desafíos que impone el medio; además de es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas o de los que podrían hacer.

De acuerdo con Vásquez (2008) es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos. Señaló la importancia de la participación de las instituciones donde se

forma una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos institucionales, el pago de salarios.

Según Chiavenato (2002) es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos, entre otros.

Se concluye que la gestión del talento humano es aquella que permite generar un ambiente laboral apropiado, fomentando la productividad a través de un alto desempeño y motivación, lo que va a ayudar a identificar las necesidades de los trabajadores y los objetivos de la institución.

### **Importancia de la gestión del talento humano**

Según Chiavenato (2007) es importante porque promueve el desempeño eficiente de los trabajadores, en medida que las organizaciones representan el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

En conclusión, la gestión del talento humano es importante porque permite generar un ambiente laboral apropiado, fomentando la productividad por medio del compromiso y la motivación. Además, que permite identificar las necesidades de los trabajadores para encauzar las metas y los objetivos de la institución.

### **Objetivos de la gestión del talento humano**

De acuerdo con Chiavenato (2002) los objetivos son: ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados y administrar el cambio.

Se puede concluir que los objetivos de la gestión del talento humano son: disminuir la rotación de personal, incrementar la satisfacción personal y aumentar la cultura organizacional, lo que va a llevar a la consecución de los objetivos institucionales.

## **Dimensiones de la variable 1. Gestión del talento humano**

### **Dimensión 1. Selección de personal**

Según Alfaro (2012) es un subproceso importante del más amplio proceso de personal, cuando se tiene se integrado el grupo de solicitantes idóneos, en base al reclutamiento, se da inicio al proceso de selección de personal.

En base a Mondy (2010) es el proceso de elegir, en base a un grupo de solicitantes, al individuo que mejor se adapte a un puesto en particular y a la organización.

En conclusión, es un proceso de selección a fin de contratar trabajadores, para cubrir un puesto de trabajo donde se evalúan sus cualidades, conocimientos, habilidades o experiencia que se necesite para dicho puesto de trabajo.

### **Dimensión 2. Capacitación de personal**

Conforme a Dessler (2009) es el acto de proveer a los trabajadores ya sean nuevos o antiguos las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo de manera eficiente.

Para Chiavenato (2007) es un proceso a corto plazo mediante el cual cuando se aplica de forma sistemática y organizada, las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en base a objetivos definidos.

Se concluye que son acciones formativas que realiza una institución, en base a sus necesidades, con la finalidad de incrementar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de sus trabajadores.

### **Dimensión 3. Evaluación del desempeño**

De acuerdo con los autores Dolan et al. (2007) es utilizado para medir, evaluar e influir sobre los conocimientos y resultados relacionados con el trabajo, a fin de conocer si el trabajador es eficiente y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Según Sastre y Aguilar (2003) es un proceso sistemático y estructurado, donde se da seguimiento a las labores de los trabajadores, para medir su rendimiento y los resultados logrados en el puesto encomendado.

En conclusión, es un sistema formal que se realiza de manera periódica para medir cuantitativa y/o cualitativa el grado de eficiencia con el que los trabajadores llevan a cabo las actividades y responsabilidades asignadas en sus puestos en que se desarrollan.

### **Enfoque teórico de la variable 2. Desempeño laboral**

#### **Teoría de la equidad de Donald Klingner y John Nalbandian (2002)**

La teoría de la equidad se relaciona con la presente investigación sobre el desempeño laboral puesto que existe una estrecha relación entre la satisfacción en el trabajo, el desempeño laboral y el rendimiento.

De acuerdo con los autores Klingner y Nalbandian (2002) el desempeño laboral está vinculada con la apreciación que tienen los trabajadores del trato que recibe, dando como resultado lealtad, expresiones de buena voluntad y una mayor eficacia en su trabajo dentro de la institución. Si bien la teoría es clara, lo que lo dificulta es que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental que a hechos basados en la vida real. Sin embargo, se debe tener en cuenta a la imparcialidad y al buen trato como elementos primordiales, además de que también influye la comunicación entre trabajadores y jefes.

Es así que la equidad está compuesta por dos aspectos: el desempeño, que vendría a ser la comparación de su rendimiento con su trabajo y la equiparación con otros, se trata de la comparación subjetiva de uno mismo con otros compañeros de nuestro mismo rango.

Se puede concluir, que el equilibrio es la base de la teoría de la equidad, refiriéndose al trato que reciben los colaboradores y el desempeño realizados por estos, logrando de esta manera vincular el esfuerzo del trabajador y la recompensa; es por ello que dependerá si el trato que reciben es justo o no, para que de esta manera los trabajadores se sientan motivados y logren un cierto desempeño.

### **Teoría de la finalidad o de las metas de Edwin Locke (1976)**

La siguiente teoría se relaciona con la presente investigación sobre el desempeño laboral ya que el desempeño de los trabajadores aumenta cuando existen metas concretas o niveles de desempeño establecidos, en relación a cuando no los hay. Tomando en cuenta que las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro.

Conforme a Locke (1976) existe un rol motivacional que afecta en las intenciones de los trabajadores de una institución al momento de desempeñar alguna labor. Esto quiere decir que, los trabajadores persiguen intencionalmente un objetivo o meta en base a la realización de las funciones que realizan, donde se ve involucrado cierto grado de esfuerzo lo que determina el grado de su desempeño. Cabe resaltar que una meta es el esfuerzo que realiza una persona para lograr algo en un determinado tiempo y lugar. Así mismo, se tiene que la motivación es la base cuando se tiene la intención de alcanzar un propósito, puesto que a través de nuestros actos estas guían e impulsan a que el desempeño se dé la mejor manera.

Por lo explicado el autor propone que las metas pueden tener varias funciones: a) centran la atención y la acción, al focalizar la atención en la tarea, b) movilizan la energía y el esfuerzo, c) aumentan la persistencia, d) ayuda a la elaboración de estrategias.

Es así como la teoría de la finalidad o de las metas sostiene que el elemento motivacional tiene una base principal en la realización de objetivos previstos desde un inicio, por lo que estas deben ser desafiantes y particulares para generar interés y que los trabajadores puedan lograrlos, es por ello que lo que propone esta teoría es que los propósitos, objetivos o metas conllevan a los trabajadores a desempeñarse de tal manera que les permita lograr lo propuesto inicialmente.

En conclusión, los objetivos o metas que se planteen a los trabajadores deben ser plasmados de manera que sean lo suficientemente interesantes y específicos, para que de esta manera se pueda incentivar su motivación y movilización a conseguirlos, además que al ser precisos se facilita impulsar el comportamiento de los trabajadores.

### **Teoría de las expectativas de Víctor Vroom (1964)**

La siguiente teoría se vincula con la presente investigación sobre el desempeño laboral ya que su base está en que los empleados tengan sentimientos de satisfacción, lo que conlleva a tener un mejor desempeño laboral.

Según Vroom (1964) la postura hace hincapié en la forma de apreciar internamente que tienen los trabajadores sobre la posibilidad de que su manera de realizar su trabajo o desarrollar determinados comportamientos los lleve al desarrollo de cierto desempeño.

Así mismo se presenta tres elementos en la teoría de las expectativas: (a) expectativa: es la relación entre el esfuerzo y el desempeño, se refiere al empeño que el trabajador ejecuta con la finalidad de tener un desempeño eficiente, (b) instrumentalidad: es la relación entre el desempeño y la recompensa, se refiere a la probabilidad de obtener resultados estimables con los que se pueda obtener una recompensa, (c) valencia: radica en la importancia que el trabajador le otorga al resultado de acuerdo al desempeño obtenido.

En conclusión, esta teoría permite conocer y comprender muchas de las reacciones ya sean positivas o negativas del desempeño del trabajador, puesto que como todo ser humano se tiene expectativas y metas. Es por eso, que esta teoría propone que los trabajadores se comporten de una cierta manera con la finalidad de cumplir con las expectativas que se han planteado y así obtener el resultado esperado.

### **Definición de la variable 1. Desempeño laboral**

Conforme a Gabini (2018) es uno de los constructos que mayor atención ha recibido por parte de los estudiosos del comportamiento organizacional. Probablemente, se deba a que la productividad de las organizaciones se encuentra ligadas al desempeño individual de sus miembros.

Según los autores Gabini y Salessi (2016) es aquel comportamiento que es importante para las metas de una institución, las cuales se encuentran bajo el control de los trabajadores, así mismo estos pueden ser positivos o negativos para la institución.

De acuerdo con Robbins y Coulter (2014) es aquel permite a las organizaciones que tengan la oportunidad de reforzar sus valores como institución, fortalecer la cultura del ámbito laboral y mejorar en torno al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Así mismo cuando no se obtenga los resultados esperados es necesario poner en marcha acciones disciplinarias para abordar el problema.

Para Motowildo (2012) es el valor que cada trabajador aporta en el cumplimiento de los objetivos trazados en la organización en la cual labora, teniendo como punto de partida las conductas realizadas durante un tiempo determinado.

Según Acosta (2018) es cuando los trabajadores de una institución demuestran sus aptitudes ya sean habilidades y destrezas en el ámbito laboral, con la finalidad de la obtención

de eficientes resultados, así mismo la evaluación se realiza de manera individual de acuerdo al esfuerzo de cada trabajador.

Se concluye que es la calidad del servicio o del trabajo que realiza un trabajador dentro de una institución. En este punto se pueden tomar en cuenta desde competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, ya que repercute directamente en los resultados de la institución.

### **Importancia del desempeño laboral**

Según los autores Werther et al. (2014) es importante ya que en las organizaciones el capital humano es un factor primordial puesto que cada trabajador aporta valor a la institución, por ello las organizaciones deben evaluar el desempeño de los trabajadores para identificar sus habilidades, dificultades y la contribución que hacen a la organización, definiendo su permanencia dentro de la institución.

En conclusión, la importancia del desempeño laboral radica en que permite que el empleado y el empleador identifiquen y analicen las áreas en las que se puede mejorar el desempeño, creando oportunidades importantes para reforzar o aclarar las expectativas.

### **Objetivos del desempeño laboral**

De acuerdo con Robbins y Judge (2013) el objetivo fundamental es el crecimiento institucional y para ello es importante identificar las necesidades que puedan tener. Para esto se identifican las necesidades de capacitación a fin de que los trabajadores puedan desenvolverse eficientemente en su área de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficiente y eficaz posible.

Se concluye que el objetivo primordial es determinar el valor del trabajo realizado por el trabajador dentro de una institución, así como el nivel competitivo de la institución ya que

la suma de todos los desempeños de los trabajadores es el reflejo de la eficiencia y logro de los objetivos de la institución en su conjunto.

### **Características del desempeño laboral**

Según el autor Furnham (2000) las características del desempeño laboral están relacionados a los conocimientos, habilidades y capacidades que se esperan que un trabajador desarrolle y demuestre al desenvolverse en su trabajo.

- Adaptabilidad, se refiere a adaptarse a diferentes ambientes y situaciones.
- Comunicación, es la capacidad de expresar las ideas de forma efectiva para evitar problemas de desempeño.
- Iniciativa, es la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente.
- Conocimientos, es la preparación alcanzada sea técnica y/o profesional en áreas relacionadas al trabajo.
- Trabajo en equipo, es la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la institución.
- Estándares de trabajo, es la capacidad de cumplir o exceder los estándares de la institución.
- Desarrollo de talentos, es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias en los miembros del equipo.
- Maximiza el desempeño, es la capacidad de establecer metas de desempeño brindando capacitación y evaluando el desempeño de forma objetiva.

En conclusión, el desempeño laboral se trata básicamente de qué tan bien los trabajadores realizan las labores asignadas, sin embargo también hacen énfasis en sus resultados, multidimensionalidad y en lo relevante que es para la meta institucional.

## **Dimensiones del desempeño laboral**

### **Dimensión 1. Capacidad laboral**

Según los autores Robbins y Judge (2013) son las actitudes que expresa el trabajador en una institución las cuales se manifiestan de acuerdo a su experiencia, conocimiento o habilidades viéndose reflejado en su área de trabajo.

Para los autores Méndez y Rodríguez (2016) es la habilidad y la capacidad que tiene un trabajador para realizar una actividad laboral o un trabajo determinado, por la cual ha sido asignado en su puesto de trabajo.

Se concluye que son las facultades que tiene una persona; tales como sus habilidades, destrezas, aptitudes y/o potencialidades ya sean físico, mental o social, que le permiten desempeñarse en un puesto de trabajo.

### **Dimension 2. Desenvolvimiento**

De acuerdo a Robbins y Judge (2013) es la capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza en base a una comunicación frontal; a fin de generar bienestar social y la perfección personal.

Conforme a Schumpeter (1944) se entiende por un crecimiento personal en cuanto a destrezas, que se evidencia en el comportamiento, ya sea la forma de hablar, la forma de manejarse en reuniones o la forma de enfrentar diversas situaciones.

En conclusión, el desenvolvimiento es un conjunto de fases o procesos por las que pasa un trabajador con el objetivo de desarrollarse o progresar dentro de una institución.

### **Dimension 3. Eficacia**

Conforme a Robbins y Judge (2013) es hacer las cosas correctamente, desarrollando actividades que sirvan para el cumplimiento de los objetivos. Así mismo; ser eficaz va a permitir evaluar el desempeño individual de los trabajadores.

Según Andrade (2005) es la forma de desarrollarse a fin de cumplir con los objetivos trazados, también se le conoce como es la eficiencia directiva.

En conclusión, la eficacia es la capacidad que posee un trabajador o una institución para cumplir los objetivos preestablecidos en un tiempo determinado, asumiendo retos y cumpliéndolos bajo los propios parámetros.

### **Dimension 4. Perfil del trabajador**

Para Robbins y Judge (2013) son las características que debe presentar un trabajador en la institución, su comportamiento está orientado a su edad, sexo y que tan identificado esté con la institución.

De acuerdo al Sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa (2013) es la descripción que debe tener un trabajador para realizar un conjunto de tareas y responsabilidades que se asignan dentro de una institución.

En conclusión, el perfil del trabajador son las capacidades y competencias ya sean físicas o mentales que debe tener un trabajador, a fin de asumir responsabilidades propias de las que emana un puesto de trabajo determinado.

**Definición de términos básicos:**

**Capacitación:** La capacitación es una técnica de formación que se le brinda a una persona o individuo en donde este puede desarrollar sus conocimientos y habilidades de manera más eficaz. (Chiavenato, 2007)

**Comportamiento:** por comportamiento entendemos el conjunto de acciones que los organismos ejercen sobre el medio exterior para modificar algunos de sus estados o para alterar su propia situación con relación a aquel. (Piaget, 1977)

**Estrategias:** es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, así como las acciones que se va a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichos objetivos. (Chandler, 2003)

**Evaluación:** es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan. (Córdoba, 2013)

**Gestión:** es una diligencia que abarca determinadas funciones y actividades laborales que los administradores realizan a fin de lograr los objetivos de una institución. (Shaw, 1991).

**Iniciativa:** es la actitud por la cual una persona decide hacer algo con la esperanza de obtener algún resultado específico de ella, la cual puede ser permanente o característico de una personalidad, así como una acción o decisión del momento. (Instituto de Iniciativa Emprendedora, 2011)

**Motivación:** es el motivo por el cual un trabajador elige llevar a cabo una actividad que en circunstancias opuestas rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas. (Naranjo, 2009)

**Productividad:** es una medida de eficiencia en el trabajo, la cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles. (Miranda y Toirac, 2010)

**Rendimiento:** es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados, mientras que el concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas. La evaluación del rendimiento, a veces es insuficiente para considerar el mérito de un empleado. (Martínez, 2003)

**Servidor Público:** persona que brinda un servicio de utilidad social, quiere decir aquella actividad que se realiza en beneficio a otras personas y no genera ganancias privadas. (Neira, 2018)

### III. MÉTODO

En el presente capítulo, se muestra cómo se desarrolla la investigación, tomando como base la práctica de herramientas metodológicas, las cuales están insertas en el desarrollo del método científico, para ello se recurrió a la consultoría de autores, con la finalidad de contrastar la realidad y así alcanzar los objetivos trazados. En ese marco, se organizaron los elementos que condujeron a que el estudio sea fiable, entre ellos: paradigma, enfoque, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, así como el procedimiento de la investigación entre otros.

#### **Paradigma**

El paradigma en que se basa la siguiente investigación es positivista, puesto que para los autores Miranda y Ortiz (2020) plantean la posibilidad de llegar a verdades absolutas en la medida en que se abordan los problemas y se establece una distancia significativa entre el investigador y el objeto de estudio. Es decir, este paradigma brinda una distinción entre quien investiga como un sujeto neutral y la realidad abordada que se asume como ajena a las influencias del sujeto científico.

Se puede concluir que, si bien el positivismo se inició como un modelo de investigación en las ciencias físicas o naturales, posteriormente se le atribuyó también al campo de las ciencias sociales (ciencia relacionada con la sociedad y el comportamiento humano), por lo que en esta intervención del positivismo en aspectos sociales, la metodología de generación del conocimiento se basa en procedimientos de análisis de datos como los establecidos en las ciencias exactas.

## **Método**

El método utilizado en el presente estudio según los autores Hernández et al. (2014) es el método hipotético-deductivo ya que es el procedimiento o vía que sigue quien realiza dicha investigación para hacer de su labor una práctica científica. Así mismo el método hipotético-deductivo tiene los siguientes pasos: observación del fenómeno estudiado, generación de una hipótesis para detallar tal fenómeno, deducción de resultados o propuestas más básicas que la propia hipótesis y verificación de la verdad de los enunciados.

En conclusión, el método hipotético-deductivo consiste en elaborar una hipótesis donde se explique un fenómeno, para luego someterlo a prueba en un experimento y de esta manera contrastarlo en la investigación para confirmarlas o eliminarlo.

## **Enfoque**

El enfoque relacionado a la presente investigación es cuantitativo, tal como lo señalan Hernández et al. (2014) puesto que utiliza la recolección de datos para probar una hipótesis teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y de esta manera probar teorías.

Se parte de una idea bien determinada, luego se fijan los objetivos y preguntas de la investigación, se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables para luego trazar un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto para luego utilizando métodos estadísticos poder analizar las mediciones obtenidas, y por último respecto a la hipótesis se extraen conclusiones.

Se concluye el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar aplicar pruebas numéricas y poder de esta manera evaluar las dimensiones de gestión del talento humano y desempeño laboral con la finalidad de poder obtener una base de datos que nos permita analizarlos y obtener una solución al problema planteado.

### **3.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación, se le considera de tipo correlacional, en razón, que se busca establecer el grado de relación que existe entre las variables de estudio: gestión del talento humano y desempeño laboral.

Según los autores Hernández et al. (2014) las investigaciones de tipo correlacional tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular, con la finalidad de conocer el comportamiento que eventualmente tendría una variable partiendo del valor que poseen las variables relacionadas.

#### **Diseño de la investigación**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, se toma en cuenta el diseño de investigación no experimental, de corte transversal correlacional, puesto que estas describen variables, analizan su influencia e interrelación en un momento dado.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) el diseño no experimental es aquella investigación que se realiza sin la manipulación premeditada de las variables. Esto quiere decir, que se trata de un estudio de investigación en el cual no se hace variar en forma intencional las variables independientes o dependientes, con la finalidad de ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos o problemas tal como se dan en su contexto natural, para así poder analizarlos.

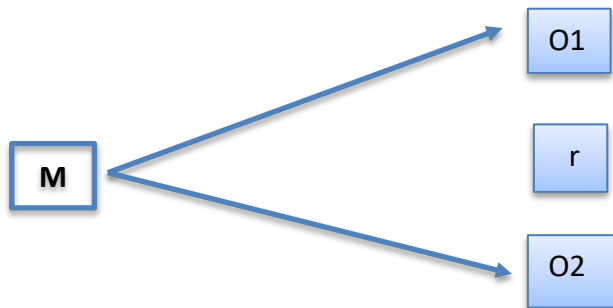
Es transversal, ya que se recolectan datos en un tiempo único y su intención es detallar las variables y estudiar su interrelación en un momento dado.

En conclusión, en este diseño no se hace ningún manejo intencional de las variables y se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado

para luego analizarlos, por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que ya existen.

### Figura 2.

Gráfico de correlación



Donde:

M: Muestra de nuestro estudio que realizaremos

O1: Variable 1: Gestión de talento humano por competencias.

O2: Variable 2: Desempeño Laboral.

r: Las correlaciones que podrían existir entre las variables.

## 3.2 Población y muestra

### Universo

Según Hernández et al. (2014) es el conjunto de todos los casos que coinciden con una serie de descripciones, básicamente suele estar conformada por personas, instituciones, entre otros, a fin de realizar una investigación.

La población general pertenece al distrito de San Martín de Porres son 726, 538 ciudadanos (348, 738 hombres y 377, 800 mujeres) según la (Municipalidad de San Martín de Porres, 2017).

Según El Instituto Nacional de Estadística e Informática la población de estudio (2015) la población personas adultas entre los 20 y 60 años, está conformada por 414, 779 (198, 561 hombres y 216, 218 mujeres).

### **Muestra**

Conforme a Hernández et al. (2014) es un subconjunto de todos los casos que coinciden con una serie de descripciones, el cual está vinculado al conjunto en su totalidad y que es denominado inicialmente población.

La muestra está conformada por 384 ciudadanos del distrito de San Martín de Porres y se determinó mediante la fórmula proveniente de la tabla de Atkins y Colton.

$$n = \frac{N(Z^2) (P) (Q)}{(N-1) e^2 + (Z^2) (P) (Q)} = \frac{414, 779 (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{414, 778 (0.05)^2 + (1.96) (0.5) (0.5)} = \frac{398, 353}{1037. 90} = 383.81$$

**n = 384 ciudadanos del distrito de San Martín de Porres**

Donde:

n: Tamaño de muestra

N: Población

Z<sup>2</sup>: valor (1.96)<sup>2</sup>

P: Probabilidad de acierto =50%

Q: Probabilidad de fracaso =50%

e<sup>2</sup>: Error = (0.05)<sup>2</sup>

Finalmente, por la coyuntura y restricciones del COVID 19 se decidió encuestar a 30 ciudadanos del distrito de San Martín de Porres. El objetivo de la aplicación de la encuesta es conocer la percepción de las personas sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021, para ello se tomó en cuenta personas adultas entre 20 y 60 años que por una “conciencia moral” generalmente pagan

sus tributos de manera puntual en la Municipalidad y conocen el trato que reciben de parte de los colaboradores de la mencionada municipalidad en sus diversos trámites que realizan.

Por las restricciones de COVID 19, la atención en las ventanillas de la Municipalidad de San Martín de Porres fueron los días lunes, miércoles y viernes, de 08: 00 am hasta las 12: 00, los ingresos eran con mascarilla, y los ingresos siendo cada 5 personas atendidas. La muestra del estudio son 30 ciudadanos del distrito de San Martín de Porres y la distribución de la muestra de estudio fue de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Distribución de la muestra de estudio*

<b>Lugar</b>	<b>N° de ciudadanos encuestados</b>
Afuera de la Municipalidad de San Martín de Porres (Av. Alfredo Mendiola 169)	10
Urbanización Ingeniería (Av. Habich entre las cuadras 1 y 2 cerca de la UNI y cuadra 5 cerca de la Panamericana Norte, al ser una avenida muy concurrida y comercial del distrito en mención; además de contribuyentes con negocios que asisten o han asistido a la municipalidad de San Martín de Porres por diversos trámites.	10
Urbanización Pacífico (cerca al cruce de Mayolo y Universitaria)	10
<b>Totales</b>	<b>30</b>

## **Muestreo**

El muestreo es no probabilístico, según los autores Hernández et al. (2014) el muestreo no probabilístico es un procedimiento de selección que se orienta por las características de la investigación, en lugar de un discernimiento estadístico de generalización.

Según (Hernández et al. (2018) en las muestras no probabilísticas, la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación (decisiones del investigador).

El tipo de muestreo no probabilístico es intencional, puesto que se seleccionaron casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Así mismo se

utilizaron escenarios donde la población es muy variable y por consiguiente la muestra es muy pequeña.

#### **Criterios de inclusión**

- Ciudadanos del distrito de San Martín de Porres
- Ciudadanos que señalen haber realizado un trámite en la municipalidad de SMP
- Ciudadanos con edad entre 45 a 60 años de edad.

#### **Criterio de exclusión**

- Ciudadanos que no residan en el distrito de SMP
- Ciudadanos mayores de 20 años.
- Ciudadanos que señalan no haber ido a la municipalidad de SMP

### **3.3 Operacionalización de variables**

#### **Definición conceptual de la variable 1. Gestión del talento humano**

La variable 1, denominada gestión del talento humano se define como el proceso o acción emprendida por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las personas dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. (Chiavenato, 2009)

#### **Definición operacional de la variable 1. Gestión del talento humano**

Para medir la gestión del talento humano por competencia se ha considerado las dimensiones propuestas por (Chiavenato, 2009) el cuestionario elaborado consta de 18 ítems, así mismo cuenta con 3 dimensiones las cuales son: (1) Selección de personal (6 ítems); (2) Capacitación de personal (6 ítems); (3) Evaluación del desempeño (6 ítems), con una escala de valores de 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3= Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Muy de acuerdo.

**Tabla 2***Operacionalización de la variable 1. Gestión del talento humano*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores
Selección de personal	Competencias	1, 2	1=Totalmente en desacuerdo.
	Perfil	3, 4	
	Experiencia	5, 6	
Capacitación de personal	Personal	7, 8	2= En desacuerdo.
	Profesional	9, 10	3= Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo.
	Social	11, 12	4= De acuerdo.
Evaluación del desempeño	Supervisión	13, 14	5= Muy de acuerdo.
	Monitoreo	15, 16	
	Acompañamiento	17, 18	

**Definición conceptual de la variable 2. Desempeño laboral**

La variable 2 denominada desempeño laboral se define como el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, lo cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral. (Robbins y Judge, 2013)

**Definición operacional de la variable 2. Desempeño laboral**

Para medir el desempeño laboral se ha considerado las dimensiones propuestas por Robbins y Judge (2013) el cuestionario elaborado consta de 16 ítems, así mismo cuenta con 3 dimensiones las cuales son: (1) Capacidad laboral (4 ítems); (2) Desenvolvimiento (4 ítems); (3) Eficacia (4 ítems); (4) Perfil del trabajador (4 ítems), con una escala de valores de 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3= Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Muy de acuerdo.

**Tabla 3***Operacionalización de la variable 2. Desempeño laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/Valores
Capacidad laboral	Puesto de trabajo	1, 2	1=Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo. 3= Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo. 4= De acuerdo. 5= Muy de acuerdo.
	Formación y actualización de conocimientos	3, 4	
Desenvolvimiento	Comunicación abierta y directa	5, 6	
	Bienestar en el centro de labores	7, 8	
Eficacia	Percepción del trabajo	9, 10	
	Metas alcanzadas	11, 12	
Perfil del trabajador	Edad,	13, 14	
	Identificación con la Institución	15, 16	

### 3.4 Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizará instrumentos de recolección de datos cuantitativos que mediante el uso de un conjunto de preguntas diseñadas para conocer y evaluar al objetivo. Por consiguiente, el instrumento que se va a utilizar será el cuestionario, el cual contendrá preguntas relacionadas a la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad San Martín de Porres, así como un cuadro para la guía de las alternativas a responder.

Según Gallardo (2017) es como una forma de comunicación, mediante el cual, las personas que están siendo encuestadas conocen acerca de la investigación además de sus objetivos, así mismo las preguntas son preparadas con anticipación y están formuladas de forma tal forma que puedan ser analizadas y comprendidas en relación con el problema que se trazó inicialmente.

El modelo de cuestionario que se considera para esta investigación es de tipo cerrado, así mismo se elaboró en base al problema general que se propuso inicialmente, en conjunto con las hipótesis, las variables e indicadores, y se empleó la escala valorativa de Likert, como

herramienta que va a permitir medir actitudes y saber el nivel de conformidad de las personas encuestada.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) la escala de Likert es un enfoque vigente y bastante popular, el cual consiste en presentar un conjunto de ítems en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales los participantes puedan reaccionar. Esto quiere decir que se le presenta al participante una afirmación y se solicita que manifieste su reacción eligiendo uno de los puntos o categorías de la escala. Para ello a cada punto o categoría se le asignó un valor numérico. De esta manera, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, como resultado de la sumatorias de las puntuaciones obtenidas.

**Tabla 4**

*Escala de Likert*

Codificación				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho

#### **Ficha Técnica del instrumento 1**

<b>Nombre:</b>	Instrumento de medición de la gestión del talento humano.
<b>Autor y Año:</b>	Mónica Vásquez Mego, año 2021.
<b>Procedencia:</b>	Perú.
<b>Institución:</b>	Universidad Nacional Federico Villareal.
<b>Universo de Estudio:</b>	Clientes de la Municipalidad San Martín de Porres.
<b>Nivel de Confianza:</b>	95 %.
<b>Margen de error:</b>	5 %.
<b>Tamaño muestral:</b>	30 clientes y/o usuarios.
<b>Tipo técnica:</b>	La encuesta se aplicará a los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Se usará el cuestionario gestión del talento humano
<b>Fecha trabajo de campo:</b>	febrero 2021.

<b>Escala de medición:</b>	1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Indiferente, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho.
<b>Tiempo utilizado:</b>	La duración para el llenado de la encuesta es de un aproximado de 10 a 15 minutos.

---

### **Ficha Técnica del instrumento 2**

<b>Nombre:</b>	Instrumento de medición del desempeño laboral
<b>Autor y Año:</b>	Mónica Vásquez Mego, año 2021.
<b>Procedencia:</b>	Perú.
<b>Institución:</b>	Universidad Nacional Federico Villareal.
<b>Universo de Estudio:</b>	Clientes de la Municipalidad San Martín de Porres.
<b>Nivel de Confianza:</b>	95 %.
<b>Margen de error:</b>	5 %.
<b>Tamaño mastral:</b>	30 clientes y/o usuarios.
<b>Tipo técnica:</b>	La encuesta se aplicará a los clientes de la Municipalidad San Martín de Porres.
<b>Tipo de instrumento:</b>	Se usará el cuestionario desempeño laboral.
<b>Fecha trabajo de campo:</b>	febrero 2021
<b>Escala de medición:</b>	1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Indiferente, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho.
<b>Tiempo utilizado:</b>	La duración para el llenado de la encuesta es de un aproximado de 10 a 15 minutos.

Se concluye, que los instrumentos nos serán de gran ayuda al momento de la recolección de información a través de las encuestas que se les realice a los clientes, con la finalidad de poder establecer mejoras y de esta manera ser implantadas dentro de la municipalidad San Martin de Porres.

### **3.5 Procedimientos**

Para Hernández et al. (2014) es un resumen de cada paso en el desarrollo de la investigación. Es quiere decir, que en una encuesta se va a describir la manera de cómo se

contactó a los participantes y se realizaron las entrevistas, así mismo en esta parte se incluyen los problemas enfrentados y la forma en que se resolvieron.

- Se obtendrán los datos de diferentes fuentes
- Se tabularán las informaciones de datos con el uso del SPSS.
- Se construirán los gráficos estadísticos con cantidades y porcentajes.
- Se procederá a la comprensión de los gráficos
- Finalmente se conciliarán los datos.

En conclusión, para poder analizar la variable gestión del talento humano y desempeño laboral y a fin de contextualizar la hipótesis se tabulará y analizará la información recolectada a través de la encuesta realizada a los clientes de la municipalidad San Martín de Porres.

### **3.6 Análisis de datos**

Para analizar la información recolectada mediante la encuesta aplicada a los clientes de la municipalidad de San Martín de Porres, se llevará a cabo la respectiva tabulación en el software estadístico SPSS, de esta manera poder procesarlos y obtener los resultados que nos permita constatar la hipótesis en base a estudios estadísticos.

Si bien la información es analizada a través de un software, es importante que al realizar el análisis de la data también se analice el contexto ya no siempre se muestra la realidad en sí.

Así mismo, la presente investigación es de tipo correlacional y de escala ordinal, por lo cual se aplicará la prueba estadística rho de Spearman con la finalidad de obtener la relación entre las variables y la constatación de las hipótesis de objeto estudio. Según Hernández et al. (2014) el coeficiente rho de Spearman, simbolizado como  $r_s$ , es la medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos o casos de análisis de la muestra puedan ordenarse por rangos o jerarquías. Hay que tomar en cuenta que son

coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales.

### **3.7 Consideraciones éticas**

El Proyecto de investigación que presento a continuación, cumple con respetar la ética profesional, considerando las normas morales que rigen la conducta humana, que en sentido práctico se conciernen con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos; así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta adecuada y por consiguiente respeto por los valores.

Asimismo, he tenido el cuidado necesario en respetar las opiniones de algunos autores; cuyo trabajo de investigación guardan estrecha relación con las variables de estudio, citando como tal en los antecedentes de la investigación.

La información, los registros, datos que se tomaron en cuenta al elaborar el trabajo de investigación, son fidedignos. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente en el plan de tesis.

Por tal motivo, se ha revisado los estudios previos del proyecto de investigación, elaborando las referencias de acuerdo con las normas de ética, se siguieron los procedimientos en cumplimiento al reglamento vigente a la estructura de tesis expedido por la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva y percepción de resultados

a) Una vez realizada la recopilación de datos y empleando la escala de Likert al cuestionario sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad San Martín de Porres, se obtuvieron los siguientes resultados:

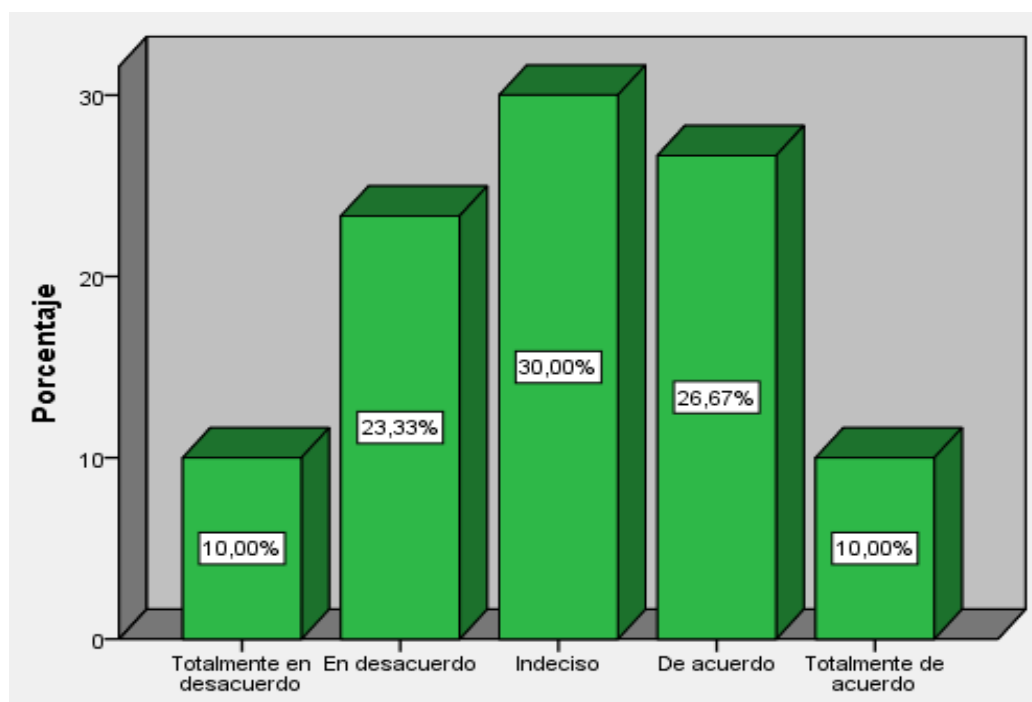
**Tabla 5**

*Distribución de la frecuencia de la variable 1. Gestión del talento humano*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0
	En desacuerdo	7	23,3
	Indeciso	9	30,0
	De acuerdo	8	26,7
	Totalmente de acuerdo	3	10,0
	Total	30	100,0

**Figura 3.**

Diagrama de barras de la variable 1. Gestión del talento humano



## Interpretación

De la tabla 5 y la figura 3, se puede evidenciar que de los 30 encuestados conformados por clientes o usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres ya sea de las áreas de gerencia, recaudación o arbitrios; se obtuvo en el análisis de la data recaudada los siguientes resultados: el 30.00% manifiesta estar indeciso respecto al desenvolvimiento eficiente de la gestión del talento humano, así mismo el 26.67% presenta estar de acuerdo, sin embargo se evidencia un empate del 10.00 % entre los usuarios o clientes quienes están totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo respecto a la gestión del talento humano de la municipalidad de San Martín de Porres.

Se puede concluir que la gestión del talento humano debe implementar estrategias con la finalidad de incrementar la productividad y eficiencia de los servidores públicos de la municipalidad de San Martín de Porres, por consiguiente lograr la satisfacción de los clientes o usuarios de la municipalidad que fue sede de la investigación.

b) Análisis de la selección del personal relacionado con el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres. Se obtuvo los siguientes resultados:

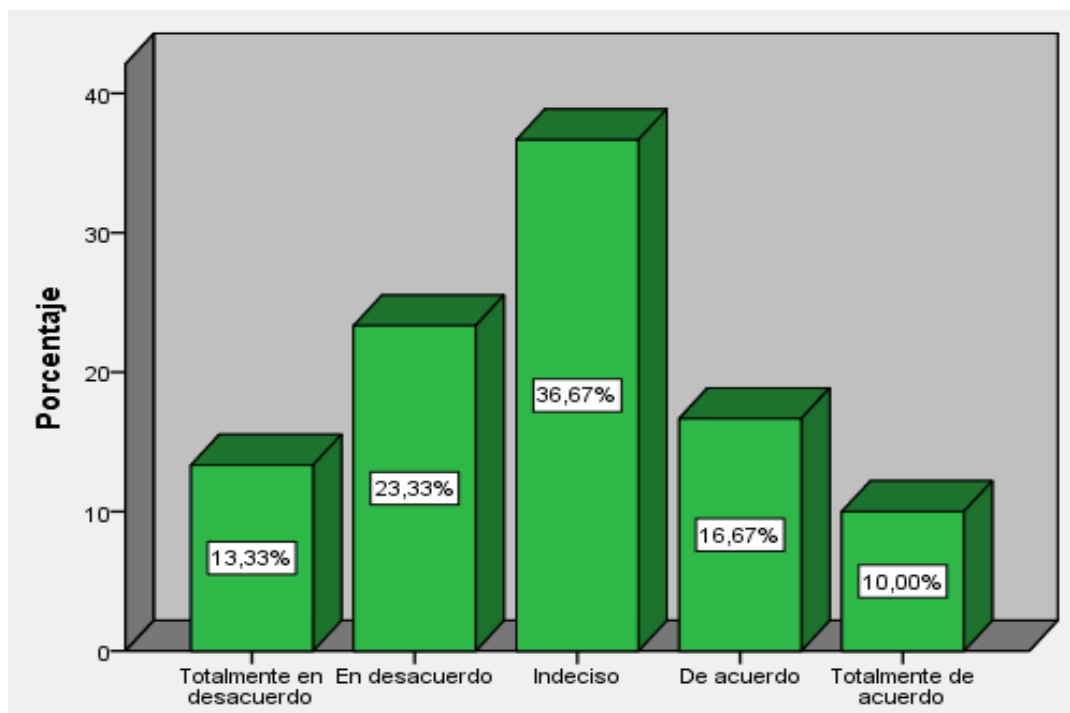
**Tabla 6**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión selección de personal*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3
	En desacuerdo	7	23,3
	Indeciso	11	36,7
	De acuerdo	5	16,7
	Totalmente de acuerdo	3	10,0
	Total	30	100,0

**Figura 4.**

Diagrama de barras de la dimensión selección de personal



### Interpretación

De la tabla 6 y la figura 4, se puede evidenciar que de los 30 encuestados conformados por clientes o usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres ya sea de las áreas de gerencia, recaudación o arbitrios; se obtuvo en el análisis de la data recaudada los siguientes resultados: el 36.67% manifiesta estar indeciso respecto si la selección de personal repercute en el desempeño laboral que se evidencia en los funcionarios públicos, así mismo el 23.33% presenta estar en desacuerdo, con su contraparte del 10.00% que representa que están totalmente de acuerdo con la selección de personal que se viene llevando a cabo en la municipalidad de San Martín de Porres.

En conclusión, para el desarrollo de la gestión del talento humano es necesario desarrollar estrategias para la selección idónea de funcionarios públicos que estén acorde con el perfil y los objetivos de la municipalidad de San Martín de Porres.

c) Análisis de la capacitación del personal relacionado con el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres. Se obtuvo los siguientes resultados:

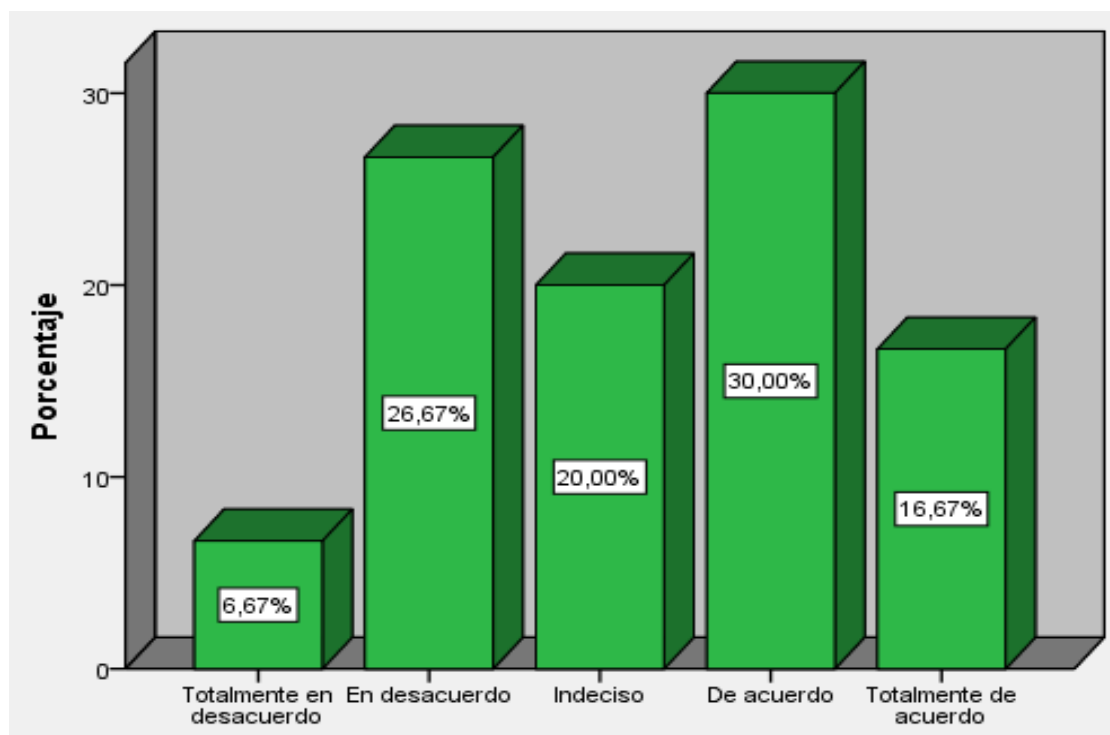
**Tabla 7**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión capacitación del personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	8	26,7
Válido Indeciso	6	20,0
De acuerdo	9	30,0
Totalmente de acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

**Figura 5.**

Diagrama de barras de la dimensión capacitación de personal



### Interpretación

De la tabla 7 y la figura 5, se puede evidenciar que de los 30 encuestados conformados por clientes o usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres ya sea de las áreas de gerencia, recaudación o arbitrios; se obtuvo en el análisis de la data recaudada los siguientes resultados: el 30.00% manifiesta estar de acuerdo con que las capacitaciones que reciben los funcionarios públicos repercute en el desempeño laboral de los funcionarios públicos, mientras que el 26.67% manifiesta estar en desacuerdo, así mismo el 6.67% están totalmente en desacuerdo con la capacitación de personal que se desarrolla en la municipalidad de San Martín de Porres.

En conclusión, para el desarrollo de la gestión del talento humano es importante implementar diferentes tipos de capacitaciones según sea la necesidad o área de la institución, con la finalidad de poder aumentar su productividad y actualizar los conocimientos de los funcionarios públicos de la municipalidad de San Martín de Porres.

d) Análisis de la evaluación del desempeño relacionado con el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres. Se obtuvo los siguientes resultados:

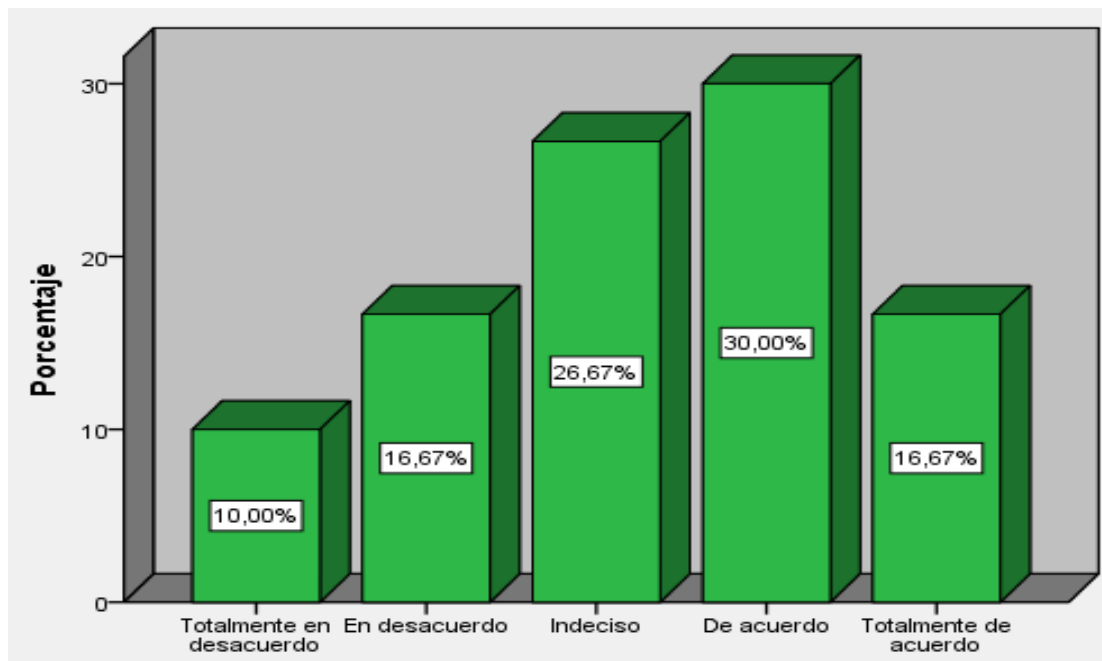
**Tabla 8**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión evaluación del desempeño*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	10,0
En desacuerdo	5	16,7
Indeciso	8	26,7
Válido De acuerdo	9	30,0
Totalmente de acuerdo	5	16,7
Total	30	100,0

**Figura 6.**

Diagrama de barras de la dimensión evaluación del personal



### Interpretación

De la tabla 8 y la figura 6, se puede evidenciar que de los 30 encuestados conformados por clientes o usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres ya sea de las áreas de gerencia, recaudación o arbitrios; se obtuvo en el análisis de la data recaudada los siguientes resultados: el 30.00% manifiesta estar de acuerdo con que se evalúe el desempeño de los funcionarios públicos, mientras que el 26.67% se muestra indeciso, así mismo el 10.00% están totalmente en desacuerdo con la evaluación del desempeño que se viene llevando a cabo en la municipalidad de San Martín de Porres.

En conclusión, para el desarrollo de la gestión del talento humano es importante implementar una correcta evaluación del desempeño, con la finalidad medir la productividad de los funcionarios y así elaborar estrategias que permita a la institución cumplir con los objetivos planteados.

e) Análisis del desempeño laboral según los clientes de la municipalidad de San Martín de Porres. Se obtuvo los siguientes resultados:

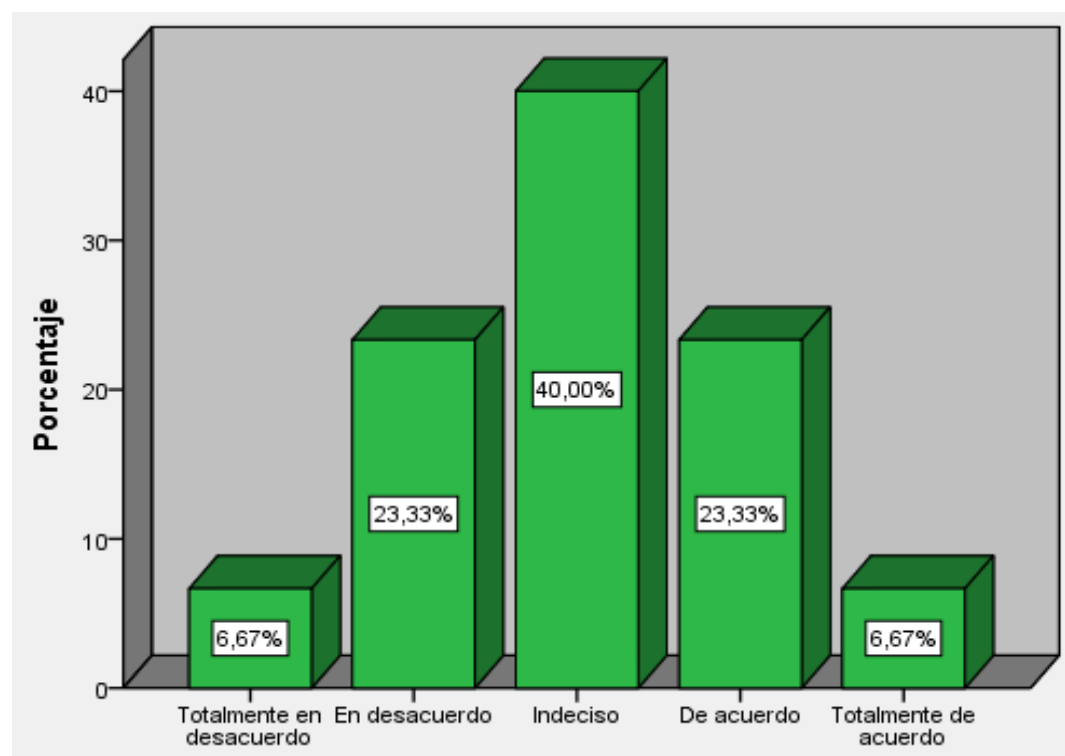
**Tabla 9**

*Distribución de la frecuencia de la de la variable 2. Desempeño laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	6,7
En desacuerdo	7	23,3
Indeciso	12	40,0
Válido De acuerdo	7	23,3
Totalmente de acuerdo	2	6,7
Total	30	100,0

**Figura 7.**

Diagrama de barras de la variable 2. Desempeño laboral



## **Interpretación**

De la tabla 9 y la figura 7, se puede evidenciar que de los 30 encuestados conformados por clientes o usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres ya sea de las áreas de gerencia, recaudación o arbitrios; se obtuvo en el análisis de la data recaudada los siguientes resultados: el 40.00% manifiesta estar indeciso con el desempeño laboral de los funcionarios públicos, mientras en un empate del 23.33% manifiestan estar de acuerdo y en desacuerdo, así mismo en un empate extraordinario del 6.67% están totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo con el desempeño laboral de los funcionarios públicos de la municipalidad de San Martín de Porres.

En conclusión, para el desempeño laboral es importante hacer un uso eficiente del enfoque de gestión del talento humano, con la finalidad de aumentar la productividad, eficiencia y eficacia de los servidores públicos de la municipalidad de San Martín de Porres, lo que va a contribuir en mejorar el servicio que se les brinda a los clientes o usuarios de la municipalidad de San Martín de Porres.

### **4.2 Contrastación de hipótesis**

La contrastación de la hipótesis está compuesta por una serie de aspectos. Es por ello que como primer aspecto se debe tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa (H1) y la hipótesis nula (H0). La presente contrastación se ha realizado solamente con la hipótesis principal, puesto que las hipótesis secundarias se derivan de la hipótesis principal.

## Hipótesis General

### Hipótesis alternativa (H1)

La gestión del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

### Hipótesis nula (H0)

La gestión del talento humano no se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

Regla de decisión

Significancia = 0.05 (5%)

Si  $p$  – valor  $< 0.05$ , rechazar H0

Si  $p$  – valor  $> 0.05$ , aceptar H0

De acuerdo con Hernández et al. (2014) el coeficiente de Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos. Así mismo, este coeficiente es utilizado para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert.

Según Hernández y Fernández (1998) se han realizado diversas interpretaciones de los valores por diferentes autores, sin embargo una de las más utilizadas es la que se presenta a continuación:

**Tabla 10**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>Rango</b>	<b>Relación</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte

-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva considerable
+0.51 a + 0.75	Correlación positiva
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Para Anderson et al. (1999) el coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, lo que significa que si los valores son cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, por ende a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; así mismo, los valores cercanos a -1.0 significa que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, por lo tanto al aumentar un rango, el otro decrece.

En conclusión, la correlación permite identificar la relación que existen entre las dos variables de estudio. Además la aplicación del método Rho Spearman es muy útil para muestras pequeñas y permite medir la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas.

Para el análisis de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad San Martín de Porres, se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 11**

*Coefficiente de correlación de Spearman entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral*

			Gestión del talento humano (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión del talento humano (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11, se observa que la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo que significa que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

Así mismo, el nivel de la gestión del talento humano está relacionado positivamente con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,702$ ), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,000 < 0,05$ ), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe una relación positiva entre el nivel de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

#### **Hipótesis alternativa (H1)**

Existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

No existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

**Tabla 12**

*Contraste de la hipótesis específica 1*

			Selección de personal (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Selección de personal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,563**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,563**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 12, se observa que la significancia bilateral es igual a  $0.001 < 0.01$ , lo que significa que existe relación entre la dimensión selección de personal y la variable de desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

Así mismo, el nivel de selección de personal está relacionado positivamente con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,563$ ), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,001 < 0,05$ ), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe una relación positiva entre el

nivel de la selección de personal y el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

### Hipótesis específica 2

#### Hipótesis alternativa (H1)

Existe relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

#### Hipótesis nula (H0)

No existe relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

**Tabla 13**

*Contraste de la hipótesis específica 2*

			Capacitación del personal (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Capacitación del personal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Desempeño laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 13, se observa que la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo que significa que existe relación entre la dimensión capacitación de personal y la variable de desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

Así mismo, el nivel de capacitación del personal está relacionado positivamente con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,621$ ), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,001 < 0,05$ ), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe una relación positiva entre el nivel de capacitación del personal y el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

### Hipótesis específica 3

#### Hipótesis alternativa (H1)

Existe relación entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

#### Hipótesis nula (H0)

No existe relación entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.

**Tabla 14**

*Contraste de la hipótesis específica 3*

			Evaluación del desempeño (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Desempeño laboral (agrupado)	Desempeño laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 14, se observa que la significancia bilateral es igual a  $0.000 < 0.01$ , lo que significa que existe relación entre la dimensión evaluación del desempeño y la variable de desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

Así mismo, el nivel de evaluación del desempeño está relacionado positivamente con el desempeño laboral, según el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,703$ ), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,001 < 0,05$ ), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna por lo que se concluye que existe una relación positiva entre el nivel de evaluación del desempeño y el desempeño laboral de la municipalidad de San Martín de Porres.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos con la aplicación de una encuesta a los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres, se procede ahora a realizar un análisis que va a permitir consolidar la data obtenida, al tiempo que suponga una futura línea para nuevas investigaciones.

Respecto a la variable 1 gestión del talento humano, en el presente trabajo de investigación, se relaciona con la teoría de la motivación y personalidad de Abraham Maslow, puesto que se basa en el deseo de superación que tiene el ser humano a través de la motivación y la personalidad mediante la satisfacción de sus necesidades, las que están relacionadas con sus conductas, que cuando se ven satisfechas aparecen otras hasta llegar a la autorrealización y la trascendencia como la mayor aspiración personal. Según Maslow (1991) quien propone la teoría de la motivación, la cual trata de una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía identifica cinco categorías de necesidades y considera un orden jerárquico ascendente de acuerdo con su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación. Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización. Mientras que la teoría de la personalidad tiene dos principios importantes, las necesidades que vendría a ser lo que busca a lo largo de nuestra vida y nuestras experiencias, o lo que vendrían a ser, el conjunto de acontecimientos que se van desarrollando en esa búsqueda incesante e inalcanzable. Tal como se menciona en la presente teoría se puede relacionar con la municipalidad de San Martín de Porres ya que se puede observar a los trabajadores que están laborando en la institución preocupados por recibir un salario por su trabajo, sin embargo no solo necesita un salario por parte de su empleador; sino que también le proporcione las condiciones para poder cumplir con sus funciones, de esta manera cada vez que sus necesidades se vean realizadas el trabajador siempre va a querer más hasta llegar a la autorrealización.

Respecto a la variable 2 desempeño laboral, en el presente trabajo de investigación, respecto a la variable del desempeño laboral, se relaciona con la teoría de la equidad de los autores Klingner y Nalbandian puesto que existe una estrecha relación entre la satisfacción en el trabajo, el desempeño laboral y el rendimiento que tienen los trabajadores en una institución.

De acuerdo con los autores Klingner y Nalbandian (2002) el desempeño laboral está vinculada con la apreciación que tienen los trabajadores del trato que reciben, dando como resultado lealtad, expresiones de buena voluntad y una mayor eficacia en su trabajo dentro de la institución. Si bien la teoría es clara, lo que lo dificulta es que muchas veces esta percepción está más vinculada a un estado mental que a hechos basados en la vida real. Sin embargo, se debe tener en cuenta a la imparcialidad y al buen trato como elementos primordiales, además de que también influye la comunicación entre los trabajadores y los jefes. Es así como la equidad está compuesta por dos aspectos: el desempeño, que vendría a ser la comparación de su rendimiento con su trabajo y la equiparación con otros, que se trata de la comparación subjetiva de uno mismo con otros compañeros de nuestro mismo rango en el puesto de trabajo. Esta teoría se podría aplicar en la municipalidad de San Martín de Porres tomando como base al equilibrio para ser aplicado en de la teoría de la equidad, refiriéndose al trato que reciben los colaboradores y el desempeño realizados por estos, logrando de esta manera vincular el esfuerzo del trabajador y la recompensa que reciben por parte de su empleador; es por ello que dependerá si el trato que reciben es justo o no, para que de esta manera los trabajadores se sientan motivados y logren un cierto desempeño.

La presente tesis tuvo como objetivo principal determinar si la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la municipalidad de San Martín de Porres; así mismo la variable 1 gestión del talento humano, que se planteó en el presente trabajo de investigación, tuvo como sustento teórico las dimensiones e indicadores de Idalberto Chiavenato; mientras que la variable 2 desempeño laboral tuvo como sustento teórico las

dimensiones e indicadores de los autores Stephen Robbins y Timothy Judge. En la presente tesis, el método con el que se relaciona es hipotético – deductivo según los autores Hernández et al. (2014) puesto que es el procedimiento o vía que sigue quien realiza dicha investigación para hacer de su labor una práctica científica. Mientras que el enfoque cuantitativo de Hernández et al. (2014) apoya en la recolección de datos a fin de probar la hipótesis tomando en cuenta un análisis estadístico, que permita establecer pautas de comportamiento y de esta manera probar teorías. Además la investigación por ser de tipo correlacional se puede conocer el grado de asociación o relación que existe entre la variable gestión del talento humano y el desempeño laboral; así mismo, la presente investigación es de corte transversal ya que se describe variables y se analiza su influencia e interrelación en un cierto momento; en este caso en el mes de marzo del 2021 se utilizó para la recolección de datos un cuestionario a los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres. Para ellos se tuvo una muestra de 30 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario de 34 preguntas dividido en 18 preguntas para la variable 1 gestión del talento humano y 16 preguntas para la variable 2 desempeño laboral, es así que la data recolectada bajo el esquema de Likert fue analizada en un software estadístico, pudiendo obtener para la variable 1 gestión del talento humano un alfa de Cronbach 0.957 y para la variable 2 desempeño laboral 0.955; con lo que se concluye que existe una alta fiabilidad en ambas variables, por lo que la cantidad de errores aleatorios e impredecibles que se puedan presentar al momento de aplicar el instrumento en la municipalidad San Martín de Porres es muy bajo.

La primera discusión guarda relación con la hipótesis general que fue planteado de la siguiente manera: La gestión del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral en la municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021, donde mediante análisis estadístico se confirmó la hipótesis alternativa en base al coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,702$ ) y como el p-valor fue menor que el valor de significancia

( $p=0,000<0,05$ ), se puede deducir que existe relación entre ambas variables, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la presente investigación, esto en comparación con el trabajo de investigación realizado por Ananias (2020) quien considera que es muy importante analizar e identificar las características de la gestión del talento humano en la municipalidad metropolitana de Lima con la finalidad de incrementar el aprendizaje según los requerimientos actuales. A su vez se coincide con la investigación realizada por Saldívar (2020) quien utilizó como instrumento para la recaudación de información al cuestionario a fin de poder determinar la relación existente y de esta manera poder implementar estrategias para incrementar la productividad en la municipalidad distrital de Chimban. Es por ello que estoy de acuerdo con ambos antecedentes, puesto es importante afianzar e implementar la gestión del talento humano y de esta manera aumentar la productividad en los servidores públicos de las instituciones.

La segunda discusión guarda relación con la primera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021, donde mediante análisis estadístico se confirmó la hipótesis alternativa en base al coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,563$ ) y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,001<0,05$ ), se puede deducir que existe relación entre la dimensión selección de personal y la variable desempeño laboral, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la presente investigación, esto en comparación con el trabajo de investigación realizado por Galeano (2019) quien concluye que el impacto que provoca la gestión del talento humano en las actividades del personal de municipalidad provincial de Huánuco afecta directamente al cliente y/o usuario de la misma. Es por ello que estoy de acuerdo con dicho antecedente, ya que las actividades que realizan los servidores públicos afectan directamente a

los clientes y/o usuarios de la institución, es por ello que se debe poner mayor énfasis al momento de realizar la selección de personal.

La tercera discusión guarda relación con la segunda hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021, donde mediante análisis estadístico se confirmó la hipótesis alternativa en base al coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,621$ ) y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,001<0,05$ ), se puede deducir que existe relación entre la dimensión capacitación de personal y la variable desempeño laboral, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la presente investigación, esto en comparación con el trabajo de investigación realizado por López (2018) quien concluye que existe una relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio que se le brinda al cliente y/o usuario de la municipalidad provincial de Leoncio Prado. Es por ello que estoy de acuerdo con dicho antecedente, ya que mientras se desarrolle una gestión del talento humano se podrá brindar un servicio de calidad a los clientes y/o usuarios. Por lo que es importante brindar continuas capacitaciones a los servidores públicos.

La cuarta discusión guarda relación con la tercera hipótesis específica que fue planteada de la siguiente manera: Existe relación entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021, donde mediante análisis estadístico se confirmó la hipótesis alternativa en base al coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0,703$ ) y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ( $p=0,001<0,05$ ), se puede deducir que existe relación entre la dimensión evaluación de desempeño y la variable desempeño laboral, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de la presente investigación, esto en comparación con el trabajo de investigación realizado por Silva (2018) quien a través del cuestionario realizado concluye que

el desempeño laboral influye en la productividad de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Santa Anita. Es por ello que estoy de acuerdo con dicho antecedente, puesto que mientras se lleven a cabo continuas evaluaciones, se podrán diseñar estrategias para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos.

## VI. CONCLUSIONES

- En base a la data obtenida en la encuesta realizada a los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres, que la correlación de Spearman entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral es de 0,702 y un valor  $p=0,000<0,05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad San Martín de Porres. Se encontraron deficiencias en la variable 1 gestión del talento humano en el cual existe inflexibilidad e inestabilidad laboral ya que no cuenta con objetivos claros además de la excesiva rotación de personal; mientras que en la variable 2 desempeño laboral, no se muestra un real desenvolvimiento lo que se ve reflejado en la incomodidad de los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres.
- En base a la data obtenida en la encuesta realizada a los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres, que la correlación de Spearman entre la dimensión selección de personal y la variable 2 desempeño laboral es de 0,563 y un valor  $p=0,001<0,05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación positiva entre la dimensión selección de personal y la variable 2 desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad San Martín de Porres. Se encontraron deficiencias en la dimensión 1 selección de personal en el cual no se tiene bien definidas las necesidades de talento humano que requiere la institución así como no se cuenta con personal especializado al momento de reclutar a los futuros servidores públicos; mientras que en la variable 2 desempeño laboral, no se busca la compatibilidad del postulante con la institución lo que trae como consecuencia, la falta de identidad y pertenencia con la municipalidad San Martín de Porres.

- En base a la data obtenida en la encuesta realizada a los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres, que la correlación de Spearman entre la dimensión capacitación de personal y la variable 2 desempeño laboral es de 0,621 y un valor  $p=0,00<0,05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación positiva entre la dimensión capacitación de personal y la variable 2 desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad San Martín de Porres. Es así que mientras que la capacitación de personal está orientada a instruir a los servidores públicos, el desempeño laboral mide su productividad en un determinado tiempo dentro de la institución. Se encontraron deficiencias en la dimensión 2 capacitación de personal ya que no existe una adecuada programación y divulgación de las capacitaciones que se realizan en la institución así como no se toman en cuenta los horarios ni los temas sean acordes a la realidad; mientras que en la variable 2 desempeño laboral, el servidor público no se encuentra al día con las normativas y regulaciones, produciendo como consecuencia desorientación y malestar en los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres.
- En base a la data obtenida en la encuesta realizada a los clientes y/o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres, que la correlación de Spearman entre la dimensión evaluación de desempeño y la variable 2 desempeño laboral es de 0,703 y un valor  $p=0,000<0,05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna, lo que significa que existe una relación positiva entre la dimensión evaluación de desempeño y la variable 2 desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad San Martín de Porres. Se encontraron deficiencias en la dimensión 3 evaluación de desempeño ya que no se realiza un correcto monitoreo por ende estas evaluaciones no están segmentadas ni diseñadas para medir el grado productividad de los trabajadores; mientras que en la variable 2 desempeño

laboral, al no conocer el grado de productividad del servidor público, no formulan estrategias para el óptimo cumplimiento de los objetivos trazados por la municipalidad San Martín de Porres.

## VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Gerencia de recursos humanos de la municipalidad San Martín de Porres, implemente una gestión en base al talento humano, a fin de incrementar la productividad, eficiencia y eficacia de sus servidores públicos, lo que conlleva a proporcionar un mejor servicio a sus clientes y/o usuarios.
- Se recomienda a los Gerentes de la municipalidad San Martín de Porres (área usuaria), que al existir la necesidad de contratar personal nuevo y realizar la selección de personal, los perfiles sean elaborados en base a las funciones que va a desempeñar el futuro servidor público, con la finalidad de que este pueda desarrollar un desempeño laboral eficiente y puedan cumplirse los objetivos de la institución.
- Se recomienda a los Gerentes de la municipalidad San Martín de Porres (área usuaria) y al área de recursos humanos que se desarrollen un mayor número de capacitaciones al personal acorde a las actualizaciones que se vayan presentando en el sector público, esto repercutirá en un mayor y mejor desempeño laboral en el servidor público.
- Se recomienda a los Gerentes de la municipalidad San Martín de Porres (área usuaria) desarrollen evaluaciones de desempeño constantes a los servidores públicos, con la finalidad de poder identificar las falencias en las que se pueda estar incurriendo y que esté impidiendo que haya un desempeño laboral eficiente dentro de la institución.

## VIII. REFERENCIAS

- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Al, M., & Abu-Naser, S. (2016). *The reality of modern methods applied in process of performance assessments of employees in the municipalities in Gaza Strip. International Journal of Advanced Scientific Research*, 14-23. <https://philpapers.org/rec/ALSTRO-7>.
- Alfaro, M. (2012). *Administración de personal* (1ra ed.). Red tercer milenio.
- Ananias, L. (2020). *La gestión del talento humano en la Municipalidad Metropolitana de Lima*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Anderson , D., Sweeney, D., & Williams, T. (1999). *Estadística para administración y economía*. International Thomson Editores.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía* (3ra ed.). Andrade.
- Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas*. Fondo de cultura económica.
- Castillo , A. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Santa Rosa, El Dorado, 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Castrejón, A. (2020). *Modelo de gestión del talento humano basado en competencias para incrementar el gasto público en la municipalidad de San Pablo*. (Tesis doctoral). Universidad Cesar Vellejo.
- Chandler, A. (2003). *Strategy and structure. Chapters in the history of the american industrial enterprise*. Beard Books.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano* (2da ed.). McGrawhill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8va ed.). Mc-Gran-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano* (8va ed.). McGrawhill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed.). MacGraw- Hill.
- Chong, R. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Punchana - periodo 2014*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Córdoba, M. (2013). *Formulación y evaluación de proyectos* (2da ed.). ECOE Ediciones.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos* (1ra ed.). Prentice Hall.
- Díaz, K. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, Mexico*. (Tesis de maestría). Universidad de Morelos.
- Dolan, S., Valle, R., Schuler, R., & Jackson, S. (2007). *La gestión de los recursos humanos* (3ra ed.). McGraw-Hill.
- Furnham, A. (2000). *Psicología organizacional: el comportamiento del Individuo en las* (4 ed.). Oxford University Press.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del Rendimiento Laboral* (1ra ed.).
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). *Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos*. *Evaluar*, 10-26 <https://doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>.
- Galeano, C. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la municipalidad provincial de Huánuco - periodo 2019*. (Tesis de maestría). Universidad de Huánuco.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación, manual autoformativo interactivo*. (1 ed.). Universidad Continental.

- González, J. (2019). *De la fuerza de la ley al milagro de la acción. Municipios y participación ciudadana en Uruguay. Revista de la Facultad de Derecho*, 1-35. <http://dx.doi.org/10.22187/rfd2019n47a6>.
- Gruezo, X. (2017). *Análisis del desempeño laboral de la dirección de gestión de planificación y proyectos del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Rioverde*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Henriques-Fernández, N. (2020). *Indicadores de desempeño de los funcionarios públicos de gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADMS), provincia de Manabí, Ecuador. Revista Científica ciencias económicas empresariales*, 151-185. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.226>.
- Hernández, R., & Fernández, C. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill Education, Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Instituto de Iniciativa Emprendedora de ESADE. (2011). Fundación Príncipe de Girona.
- Municipalidad de San Martín de Porres (2017). Presupuesto inicial de apertura 2017. [https://appl.mdsmp.gob.pe/data\\_files/pia\\_2017.pdf](https://appl.mdsmp.gob.pe/data_files/pia_2017.pdf)
- Kandalintseva, Y., & Kamolov, S. (2019). *The study on the readiness of Russian municipalities for implementation of the smart city concept. Atlantis Press*, 256-260. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200113.052>.
- Klingner, D., & Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el sector público* (4 ed.). ELIAC.
- Linah, M. (2018). *The impact of talent management on employee performance and retention strategies: A case study of Masvingo city council in Zimbabwe*. (Master's thesis), (Durban University of Technology).
- Locke, E. (1976). *The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297-1349.
- López Fernández, R., Maldonado, A., & Lalangui, J. (2019). *Validación de un instrumento sobre los destinos turísticos para determinar las potencialidades turísticas en la*

- provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 341-346  
<http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.
- López, A. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- López, A. (2019). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado. *Revista Científica UNAS*, 12-17.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v17n54/art01.pdf>.
- Lozada, A. (2018). *Valuación de puestos y su impacto en el rendimiento del talento humano en la dirección financiera del GAD municipalidad de Ambato*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato.
- Maldonado, V. (2019). *Nivel de gestión del talento Humano en las municipalidades distritales de Quilcas y Quichuay, provincia de Huancayo en el año 2019*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Martínez, J. (2018). *Análisis de la eficiencia técnica en la gestión municipal y sus factores de influencia. El caso de las municipalidades de Chile*. (Tesis de maestría). Universidad del Bio-Bio.
- Martínez, M. (2003). *La evaluación del rendimiento* (1ra ed.). Díaz de Santos.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (3ra ed.). Díaz de Santos S.A.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill.
- Méndez, J., & Rodríguez, A. (2016). *Manual único para la calificación de la pérdida de capacidad laboral y ocupacional* (1ra ed.). Ediciones de la U.
- Mestra, M., & Avilés, M. (2018). *Proceso de reclutamiento y selección del talento humano por competencias para el fortalecimiento del desempeño laboral en el instituto prestador de salud*. (Tesis de maestría). Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología.
- Miranda, J., & Toirac, L. (2010). *Indicadores de productividad para la industria Dominicana*. *Ciencia y sociedad*, 235-290

<http://repositoriobiblioteca.intec.edu.do/bitstream/handle/123456789/1332/CISO20103502-235-290.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Miranda, S., & Ortiz, J. (2020). *Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 1-18 <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>.

Mondy, R. (2010). *Administración de recursos humanos* (10ma ed.). Pearson Educación.

Mora, C. (2012). *Gestión del talento humano* (4ta ed.). Ariel Moderno.

Motowildo, S. (2012). *Job Performance. Handbook of psychology: industrial and organizational*, 39-53 <https://doi.org/10.1002/9781118133880.hop212005>.

Naranjo, M. (2009). *Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su Educación*, 153-170 <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>.

Navarrete, R. (2019). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal Cantón Yaguachi, Ecuador, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Neira, J. (2018). *El buen servidor público* (4ta ed.). Ibañez.

Nthabiseng, M. (2018). *Strategies and practices for effective talent management in the Mangaung metropolitan municipality*. (Master's Thesis). Central University of Technology, Free State.

Piaget, J. (1977). *El comportamiento, motor de la evolución*. Nueva visión.

Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, Á. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018*. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1-32. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246>.

Reyes, N., Gutierrez, J., & Amado, J. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Chancay, 2018*. *Ingnosis*, 61-75. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/INGnosis/article/view/2561/2091>.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12da ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15va ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson - Educacion.
- Salazar, C., Ganga, F., Uribe, P., & Muñoz, Y. (2020). *Necesidades de capacitación en una municipalidad de la zona central de Chile: la mirada de los funcionarios*. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales - Opción*, 224-254. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/32683/34181>.
- Saldívar, J. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Sastre, M., & Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico* (1 ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Schumpeter, J. (1944). *Teoría del desenvolvimiento económico*. FCE.
- Shaw, J. (1991). *Gestión de servicios* (1ra ed.). Díaz de Santos S.A.
- Silva, L. (2018). *Gestión administrativa y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Santa Anita, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa - SINEACE. (2013). *Manual para elaborar perfiles profesionales* (1ra ed.). Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica - IPEBA.
- Torres, Z., & Torres, A. (2017). *Desarrollo del Talento Humano*. Grupo Editorial.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. La Caracola Editores.
- Vásquez, A. (2008). *Gestión del talento humano* (2da ed.). Prentice Hall.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wisley & Sons.
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos: Gestión del capital humano* (7ma ed.). McGraw-Hill .

## IX. ANEXOS

## - Anexo A: Matriz de consistencia

Título: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, AÑO 2021.																													
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																										
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar si la gestión del talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La gestión del talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión del talento humano</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Selección de personal</td> <td>Competencias</td> <td>1-2</td> <td rowspan="9">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Perfil</td> <td>3-4</td> </tr> <tr> <td>Experiencia</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacitación de personal</td> <td>Personal</td> <td>7-8</td> </tr> <tr> <td>Profesional</td> <td>9-10</td> </tr> <tr> <td>Social</td> <td>11-12</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Evaluación del desempeño</td> <td>Supervisión</td> <td>13-14</td> </tr> <tr> <td>Monitoreo</td> <td>15-16</td> </tr> <tr> <td>Acompañamiento</td> <td>17-18</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Selección de personal	Competencias	1-2	Ordinal	Perfil	3-4	Experiencia	5-6	Capacitación de personal	Personal	7-8	Profesional	9-10	Social	11-12	Evaluación del desempeño	Supervisión	13-14	Monitoreo	15-16	Acompañamiento	17-18
Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala																									
Selección de personal	Competencias	1-2		Ordinal																									
	Perfil	3-4																											
	Experiencia	5-6																											
Capacitación de personal	Personal	7-8																											
	Profesional	9-10																											
	Social	11-12																											
Evaluación del desempeño	Supervisión	13-14																											
	Monitoreo	15-16																											
	Acompañamiento	17-18																											
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera la selección de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, año 2021?</p> <p>¿De qué manera la capacitación de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, año 2021?</p> <p>¿De qué manera la evaluación del desempeño se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, año 2021?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar si la selección de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p> <p>Establecer si la capacitación de personal se relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p> <p>Establecer si la evaluación de desempeño relaciona con el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p> <p>Existe relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p> <p>Existe relación entre la evaluación de desempeño y el desempeño laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres – Lima, Año 2021.</p>	<p><b>Variable 2: Desempeño laboral</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Capacidad laboral</td> <td>Puesto de trabajo</td> <td>1-2</td> <td rowspan="6">Ordinal</td> </tr> <tr> <td>Formación y actualización de conocimientos</td> <td>3-4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Desenvolvimiento</td> <td>Comunicación abierta y directa</td> <td>5-6</td> </tr> <tr> <td>Bienestar en el centro de labores</td> <td>7-8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Eficacia</td> <td>Percepción del trabajo</td> <td>9-10</td> </tr> <tr> <td>Metas alcanzadas</td> <td>11-12</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Perfil del trabajador</td> <td>Edad</td> <td>13-14</td> </tr> <tr> <td>Identificación con la Institución</td> <td>15-16</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Capacidad laboral	Puesto de trabajo	1-2	Ordinal	Formación y actualización de conocimientos	3-4	Desenvolvimiento	Comunicación abierta y directa	5-6	Bienestar en el centro de labores	7-8	Eficacia	Percepción del trabajo	9-10	Metas alcanzadas	11-12	Perfil del trabajador	Edad	13-14	Identificación con la Institución	15-16	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																										
Capacidad laboral	Puesto de trabajo	1-2	Ordinal																										
	Formación y actualización de conocimientos	3-4																											
Desenvolvimiento	Comunicación abierta y directa	5-6																											
	Bienestar en el centro de labores	7-8																											
Eficacia	Percepción del trabajo	9-10																											
	Metas alcanzadas	11-12																											
Perfil del trabajador	Edad	13-14																											
	Identificación con la Institución	15-16																											
<p><b>Metodología</b>  <b>Enfoque:</b> Cualitativo.  <b>Tipo:</b> correlacional.  <b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal.  <b>Población:</b> Clientes y/o usuarios de la Municipalidad San Martín de Porres  <b>Muestra:</b> 30 clientes/usuarios del Banco de la Nación  <b>Muestreo:</b> No probabilístico.</p>																													

- **Anexo B: Validación de instrumentos**

De acuerdo con (López et al., 2019) la validación de instrumentos es principalmente importante en las investigaciones científicas ya que a través de ellos, se puede llegar a conclusiones del estudio realizado.

La autenticidad o validez del contenido a evaluar se tiene mediante opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones proporcionadas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés.

Se concluye que la validación de un instrumento de investigación se refiere al proceso de evaluar las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad, puesto que existen múltiples factores difíciles de controlar que pueden influir en la fiabilidad de una pregunta.

Así mismo, la ejecución de la validez del instrumento de investigación presente es desagregada en las tablas 15 y 16 según cada variable.

**Tabla 15**

*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 1. Gestión del talento humano*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Sánchez Sotomayor, Segundo	Estadístico	Si existe suficiencia
Sánchez Camargo, Mario	Metodólogo	Si existe suficiencia
Vásquez Muñante, Cecilia	Temático	Si existe suficiencia

**Tabla 16**

*Expertos durante la evaluación de los instrumentos de la variable 2. Desempeño laboral*

<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Decisión</b>
Sánchez Sotomayor, Segundo	Estadístico	Si existe suficiencia
Sánchez Camargo, Mario	Metodólogo	Si existe suficiencia
Vásquez Muñante, Cecilia	Temático	Si existe suficiencia

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Gestión del talento humano



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Gestión del talento humano

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN SELECCION DE PERSONAL</b>							
1	El personal que labora en la Municipalidad San Martín de Porres posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		
2	Cree usted que se selecciona personal en base a las necesidades de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
3	Es evidente que la selección del personal prioriza las competencias y el perfil profesional del servidor público.	X		X		X		
4	Cree usted que el perfil profesional del servidor público es respaldado por su experiencia.	X		X		X		
5	Percibe que la experiencia del servidor público es determinante en la calidad del servicio.	X		X		X		
6	Cree usted que la experiencia es tomada en cuenta en los procesos de selección.	X		X				
	<b>DIMENSIÓN CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>							
7	Es frecuente observar que en la Municipalidad San Martín de Porres se desarrollen eventos de capacitación para sus trabajadores.	X		X		X		
8	Cree usted que las capacitaciones a nivel personal del mejoran su desempeño.	X		X		X		
9	Cree usted que los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
10	Cree usted si la capacitación a nivel profesional de los trabajadores estrecha los lazos afectivos.	X		X		X		
11	Percibe que la capacitación a nivel social de los trabajadores permite una mejor interrelación con los usuarios.	X		X		X		
12	Percibe que la capacitación a nivel social del personal contribuye a la comunicación empática entre los trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>							

13	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio.	X		X		X	
14	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X	
15	Percibe el monitoreo de las actividades programadas en la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	
16	Considera que los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas.	X		X		X	
17	El acompañamiento mejora los niveles de productividad.	X		X		X	
18	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador con la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Sánchez Sotomayor Segundo

Especialidad del validador: Estadístico

11 de 02 del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Gestión del talento humano**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN SELECCION DE PERSONAL</b>							
1	El personal que labora en la Municipalidad San Martín de Porres posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		
2	Cree usted que se selecciona personal en base a las necesidades de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
3	Es evidente que la selección del personal prioriza las competencias y el perfil profesional del servidor público.	X		X		X		
4	Cree usted que el perfil profesional del servidor público es respaldado por su experiencia.	X		X		X		
5	Percibe que la experiencia del servidor público es determinante en la calidad del servicio.	X		X		X		
6	Cree usted que la experiencia es tomada en cuenta en los procesos de selección.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>							
7	Es frecuente observar que en la Municipalidad San Martín de Porres se desarrollen eventos de capacitación para sus trabajadores.	X		X		X		
8	Cree usted que las capacitaciones a nivel personal del mejoran su desempeño.	X		X		X		
9	Cree usted que los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
10	Cree usted si la capacitación a nivel profesional de los trabajadores estrecha los lazos afectivos.	X		X		X		
11	Percibe que la capacitación a nivel social de los trabajadores permite una mejor interrelación con los usuarios.	X		X		X		
12	Percibe que la capacitación a nivel social del personal contribuye a la comunicación empática entre los trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>							
13	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		

14	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X	
15	Percibe el monitoreo de las actividades programadas en la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	
16	Considera que los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas.	X		X		X	
17	El acompañamiento mejora los niveles de productividad.	X		X		X	
18	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador con la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... *Mg. Sanchez Camargo Mario* .....

Especialidad del validador:..... *Metodología* .....

..... *11* ..de..... *02* ..del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Mario Sanchez*

Firma del Experto Informante.

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1. Gestión del talento humano**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN SELECCION DE PERSONAL</b>							
1	El personal que labora en la Municipalidad San Martín de Porres posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		
2	Cree usted que se selecciona personal en base a las necesidades de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
3	Es evidente que la selección del personal prioriza las competencias y el perfil profesional del servidor público.	X		X		X		
4	Cree usted que el perfil profesional del servidor público es respaldado por su experiencia.	X		X		X		
5	Percibe que la experiencia del servidor público es determinante en la calidad del servicio.	X		X		X		
6	Cree usted que la experiencia es tomada en cuenta en los procesos de selección.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>							
7	Es frecuente observar que en la Municipalidad San Martín de Porres se desarrollen eventos de capacitación para sus trabajadores.	X		X		X		
8	Cree usted que las capacitaciones a nivel personal del mejoran su desempeño.	X		X		X		
9	Cree usted que los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
10	Cree usted si la capacitación a nivel profesional de los trabajadores estrecha los lazos afectivos.	X		X		X		
11	Percibe que la capacitación a nivel social de los trabajadores permite una mejor interrelación con los usuarios.	X		X		X		
12	Percibe que la capacitación a nivel social del personal contribuye a la comunicación empática entre los trabajadores.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>							
13	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio.	X		X		X		

14	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.	X		X		X	
15	Percibe el monitoreo de las actividades programadas en la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	
16	Considera que los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas.	X		X		X	
17	El acompañamiento mejora los niveles de productividad.	X		X		X	
18	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador con la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....

Mg. *Cecilia Vásquez Muñante*

Especialidad del validador:.....*Temática*.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...*10*...de...*02*...del 2021

*Cecilia Vásquez Muñante*  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño laboral



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño Laboral

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD LABORAL</b>							
1	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.	X		X		X		
2	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.	X		X		X		
3	Percibe que capaciten al personal constantemente.	X		X		X		
4	Recibo información para actualizar mis conocimientos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN DESENVOLVIMIENTO</b>							
5	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
6	Percibe usted si los servidores públicos se proporcionan información idónea.	X		X		X		
7	El ambiente de la Municipalidad San Martín de Porres es el adecuado.	X		X		X		
8	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EFICACIA</b>							
9	La Municipalidad San Martín de Porres es buena opción para desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		
10	Los servidores públicos realizan su trabajo de manera satisfactoria.	X		X		X		

11	Las metas establecidas son realistas y alcanzables.	X		X		X	
12	Se cumplen en los plazos establecidos los objetivos.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN PERFIL DEL TRABAJADOR</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Considera que la edad influye en las actividades asignadas.	X		X		X	
14	Considera que se debe contratar personal de menor edad.	X		X		X	
15	Se siente comprometido con el éxito de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	
16	Es participe de las actividades programadas por la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ..... *Dr. Sánchez Sotomayor Segundo* .....

Especialidad del validador: ..... *Estadístico* .....

..... *11* ..... de ..... *02* ..... del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2. Desempeño Laboral**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD LABORAL</b>							
1	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.	X		X		X		
2	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.	X		X		X		
3	Percibe que capaciten al personal constantemente.	X		X		X		
4	Recibo información para actualizar mis conocimientos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN DESENVOLVIMIENTO</b>							
5	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
6	Percibe usted si los servidores públicos se proporcionan información idónea.	X		X		X		
7	El ambiente de la Municipalidad San Martín de Porres es el adecuado.	X		X		X		
8	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EFICACIA</b>							
9	La Municipalidad San Martín de Porres es buena opción para desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		
10	Los servidores públicos realizan su trabajo de manera satisfactoria.	X		X		X		
11	Las metas establecidas son realistas y alcanzables.	X		X		X		
12	Se cumplen en los plazos establecidos los objetivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN PERFIL DEL TRABAJADOR</b>							
13	Considera que la edad influye en las actividades asignadas.	X		X		X		

14	Considera que se debe contratar personal de menor edad.	X		X		X	
15	Se siente comprometido con el éxito de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	
16	Es participe de las actividades programadas por la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	

Observaciones (preclar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Sánchez Camargo Mario

Especialidad del validador: Metodología

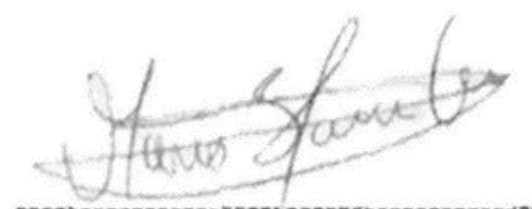
11 de 02 del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

## Validación del instrumento de la variable 2 Desempeño Laboral

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2 Desempeño Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD LABORAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.	X		X		X		
2	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.	X		X		X		
3	Percibe que capacitan al personal constantemente.	X		X		X		
4	Recibo información para actualizar mis conocimientos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN DESENVOLVIMIENTO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X		
6	Percibe usted si los servidores públicos se proporcionan información idónea.	X		X		X		
7	El ambiente de la Municipalidad San Martín de Porres es el adecuado.	X		X		X		
8	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN EFICACIA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La Municipalidad San Martín de Porres es buena opción para desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		
10	Los servidores públicos realizan su trabajo de manera satisfactoria.	X		X		X		
11	Las metas establecidas son realistas y alcanzables.	X		X		X		
12	Se cumplen en los plazos establecidos los objetivos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN PERFIL DEL TRABAJADOR</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que la edad influye en las actividades asignadas.	X		X		X		
14	Considera que se debe contratar personal de menor edad.	X		X		X		

15	Se siente comprometido con el éxito de la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	
16	Es participe de las actividades programadas por la Municipalidad San Martín de Porres.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Cecilia Vásquez Huante

Especialidad del validador: Temática

10 de 02 del 2021

Cecilia Huante

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### - Anexo C: Confiabilidad de instrumentos

Es necesario evaluar la confiabilidad del instrumento de medición puesto que a través de ello se verificará que la investigación que se está realizando es seria y aporta resultados reales. Además de implicar la seriedad de la investigación, la confiabilidad del instrumento permite que el estudio se desarrolle de manera profesional y pueda ser tomado en consideración.

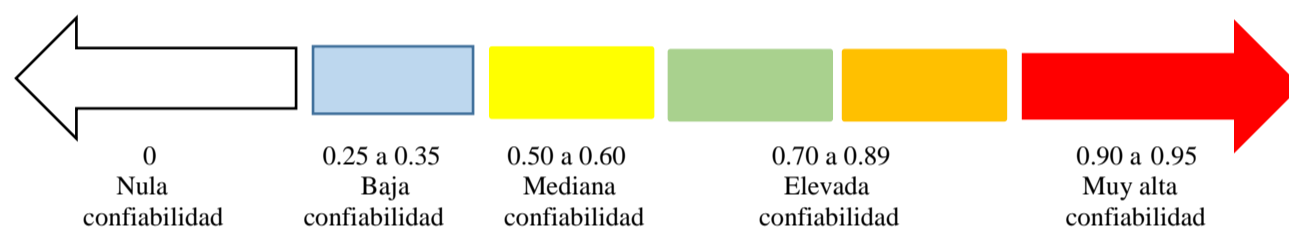
Según los autores Hernández et al. (2014) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida ya sea al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

En conclusión, el instrumento mide los grados o niveles en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, lo que le proporciona a la data recolectada un grado o nivel de veracidad y precisión con la finalidad de poder ser validado estadísticamente, para las respectivas interpretaciones del trabajo de investigación.

Para poder estudiar la confiabilidad del instrumento utilizado, se aplica la prueba alfa de Cronbach, el cual relaciona las variables y establece la confiabilidad de cada sección del cuestionario aplicado.

**Figura 8.**

Variación del coeficiente de confiabilidad



Si bien hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición, todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad donde la oscilación se da entre cero y uno, por lo cual un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad o fiabilidad total, es decir que cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario aplicado, se utilizó la prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach, a una muestra de 30 clientes o usuarios de la municipalidad San Martín de Porres. Posteriormente la data obtenida se procesó haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 26.

En la presente investigación se ha realizado el análisis a las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, con la finalidad de obtener el grado o nivel de confiabilidad. Se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 17**

*Fiabilidad de gestión del talento humano*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,957	,958	18

La prueba de confiabilidad del instrumento realizado bajo la técnica de Alfa de Cronbach es de 0.957 considerado como una confiabilidad muy alta, lo que permite inducir que el cuestionario aplicado presenta un excelente nivel de confiabilidad tal como se muestra en la tabla 17; así

mismo, el número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento que se aplicó en relación de la variable gestión del talento humano.

En conclusión, el coeficiente alfa de Cronbach obtenido proporciona una mayor fiabilidad, por lo que la cantidad de errores aleatorios e impredecibles que se puedan presentar al momento de aplicar el instrumento será menor.

**Tabla 18**

*Fiabilidad del desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,955	,957	16

La prueba de confiabilidad del instrumento realizado bajo la técnica de Alfa de Cronbach es de 0.955 considerado como una confiabilidad muy alta, lo que permite inducir que el cuestionario aplicado presenta un excelente nivel de confiabilidad tal como se muestra en la tabla N° 18.

Así mismo, el número de elementos corresponde al número de preguntas consideradas en el instrumento que se aplicó en relación de la variable desempeño laboral.

En conclusión, el coeficiente alfa de Cronbach obtenido proporciona una mayor fiabilidad, por lo que la cantidad de errores aleatorios e impredecibles que se puedan presentar al momento de aplicar el instrumento será menor.

- **Anexo D: Instrumentos de medición**

**Instrumento de medición de la variable 1. Gestión del talento humano**

- Responda las alternativas de respuesta según la escala presentada y de acuerdo a su valoración.
- Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

Codificación				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho

VARIABLE 1: GESTION DE TALENTO HUMANO		Valoración				
Nº	Dimensión 1: Selección de Personal	1	2	3	4	5
1	El personal que labora en la Municipalidad San Martín de Porres posee las competencias que el puesto de trabajo exige.					
2	Cree usted que se selecciona personal en base a las necesidades de la Municipalidad San Martín de Porres.					
3	Es evidente que la selección del personal prioriza las competencias y el perfil profesional del servidor público.					
4	Cree usted que el perfil profesional del servidor público es respaldado por su experiencia.					
5	Percibe que la experiencia del servidor público es determinante en la calidad del servicio.					
6	Cree usted que la experiencia en tomada en cuenta en los procesos de selección.					
<b>Dimensión 2: Capacitación de personal</b>						
7	Es frecuente observar que en la Municipalidad San Martín de Porres se desarrollen eventos de capacitación para sus trabajadores.					
8	Cree usted que las capacitaciones a nivel personal del mejoran su desempeño.					
9	Cree usted que los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores de la Municipalidad San Martín de Porres.					
10	Cree usted si la capacitación a nivel profesional de los trabajadores estrecha los lazos afectivos.					
11	Percibe que la capacitación a nivel social de los trabajadores permite una mejor interrelación con los usuarios.					
12	Percibe que la capacitación a nivel social del personal contribuye a la comunicación empática entre los trabajadores.					
<b>Dimensión 3: Evaluación del desempeño</b>						
13	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio.					

14	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.					
15	Percibe el monitoreo de las actividades programadas en la Municipalidad San Martín de Porres.					
16	Considera que los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas.					
17	El acompañamiento mejora los niveles de productividad.					
18	El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador con la Municipalidad San Martín de Porres.					

### Instrumento de medición de la variable 2 Desempeño Laboral

- Responda las alternativas de respuesta según la escala presentada y de acuerdo a su valoración.
- Para evaluar las variables, marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

Codificación				
1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho

VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL		Valoración				
<b>Dimensión 1: Capacidad Laboral</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cree que los puestos de trabajo están orientados a las necesidades del usuario.					
2	Cree que las actividades en las que se desenvuelven los servidores públicos, les permite aprender y desarrollarse.					
3	Percibe que capaciten al personal constantemente.					
4	Recibo información para actualizar mis conocimientos.					
<b>Dimensión 2: Desenvolvimiento</b>						
5	Percibe usted si la comunicación es fluida entre las áreas de la Municipalidad San Martín de Porres.					
6	Percibe usted si los servidores públicos se proporcionan información idónea.					
7	El ambiente de la Municipalidad San Martín de Porres es el adecuado.					
8	Percibe un ambiente ordenado, limpio y con medidas de seguridad.					
<b>Dimensión 3: Eficacia</b>						
9	La Municipalidad San Martín de Porres es buena opción para desarrollarse profesionalmente.					
10	Los servidores públicos realizan su trabajo de manera satisfactoria.					
11	Las metas establecidas son realistas y alcanzables.					

<b>12</b>	Se cumplen en los plazos establecidos los objetivos.					
<b>Dimensión 4: Perfil del trabajador</b>						
<b>13</b>	Considera que la edad influye en las actividades asignadas.					
<b>14</b>	Considera que se debe contratar personal de menor edad.					
<b>15</b>	Se siente comprometido con el éxito de la Municipalidad San Martín de Porres.					
<b>16</b>	Es participe de las actividades programadas por la Municipalidad San Martín de Porres.					

## - Anexo E: Base de datos

## (Variable 1. Gestión del talento humano)

N° de personas	Gestión del talento humano																	
	Selección del personal						Capacitación de personal						Evaluación del desempeño					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
2	3	1	1	1	2	4	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3
3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
4	1	1	1	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5
5	3	3	2	2	5	3	2	5	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2
6	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
11	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
12	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3
14	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1
15	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	1	2	4	3	2
17	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
18	3	1	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4

19	4	2	2	3	1	2	2	1	1	4	3	1	1	2	2	1	2	3
20	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4
21	1	1	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
25	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
26	3	3	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
27	3	3	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	3	4	5	4
28	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
29	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	3	3	4
30	5	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4

**(Variable 2. Desempeño laboral)**

N° de personas	Desempeño laboral															
	Capacidad laboral				Desenvolvimiento				Eficacia				Perfil del trabajador			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2
2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1
3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3
4	4	2	2	1	2	1	1	2	2	1	4	2	5	2	1	3
5	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3
6	4	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	3

7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2
10	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
11	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2
12	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
13	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	4	4	2	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3
16	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	4	4	3	3
19	3	2	4	1	2	3	4	3	2	3	2	1	3	1	5	2
20	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4
21	1	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
23	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2
25	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
26	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
27	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	1	3	2
28	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
29	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2
30	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3